

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif karena pengukuran kepuasan pengunjung menggunakan dimensi *SERVQUAL*. Penelitian kuantitatif adalah proses mendapatkan pengetahuan menggunakan data berupa angka untuk menganalisis keterangan yang ingin diketahui. Selanjutnya, pengukuran dilakukan dengan metode deskriptif untuk menjelaskan hasil penelitian.

B. Obyek Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengunjung akan layanan berlokasi di Jln. Dr. Setiabudi No.293-295, Kel. Isola, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat.

C. Populasi dan Sampling

Populasi penelitian ini adalah manajemen *Amazing Art World* dan pengunjung *Amazing Art World*. Manajemen akan di wawancara mengenai upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung akan layanan.

Pengunjung yang sudah memiliki pengalaman berkunjung dan dapat memberikan penilaian melalui kuesioner yang diberikan. Pengunjung *Amazing Art World* terbagi menjadi dua yaitu individu dan rombongan.

Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah sampel yang paling mudah dijumpai atau ditemui. Teknik ini digunakan karena tidak terdapat *sampling frame* terhadap populasi yaitu pengunjung *Amazing Art World*.

D. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data ataupun informasi yang dibutuhkan maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode studi data sekunder, wawancara, dan kuesioner.

1. Studi data sekunder

Dapat diakses melalui media sosial *Amazing Art World* untuk mengetahui profil perusahaan seperti target pasar, sejarah perusahaan, jam operasional, harga tiket masuk dan produk yang dimiliki perusahaan serta penilaian kepuasan pengunjung yang telah memberikan ulasan pada *facebook Amazing Art World*.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara online melalui telepon dikarenakan sedang mewabahnya virus covid-19 yang tidak memungkinkan wawancara dilakukan secara bertemu langsung. Wawancara juga dilakukan secara terstruktur agar proses wawancara dapat efektif dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Wawancara digunakan untuk mengetahui usaha-usaha atau kinerja manajemen untuk menciptakan ataupun meningkatkan kepuasan pengunjung yang akan turut dianalisis pada *Importance-performance analysis*. Wawancara ditujukan kepada

departemen *Marketing*. Pertanyaan yang diajukan mengenai upaya yang telah dilakukan manajemen melalui *SERVQUAL* dengan jumlah pertanyaan yang diajukan sebanyak 13 buah.

3. Kuesioner

Penyebaran kuesioner dengan alat yang digunakan adalah angket, dilakukan untuk mengetahui ekpektasi dan persepsi pengunjung akan layanan di AAW, kuesionernya adalah kuesioner tertutup dengan skala pengukuran adalah skala ordinal. Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 30 buah berdasarkan operasional variabel yang sudah dilampirkan. Berikut ini adalah skala ordinal yang digunakan :

TABEL 1
SKALA PENGUKURAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*

Penilaian		Skor
<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	
Sangat Penting	Sangat Setuju	5
Penting	Setuju	4
Cukup Penting	Cukup Setuju	3
Tidak Penting	Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Setuju	1

E. Definisi Operasional Variabel

TABEL 2
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator
Servqual	Ekspektasi	<i>Tangibles</i>	Tampilan fisik (bangunan/fasilitas) yang bersih dan terawat
			Tampilan fisik (bangunan/fasilitas) yang menarik
			Kelengkapan fasilitas
			Kerapihan karyawan
		<i>Reliability</i>	Kesuaian informasi dengan yang di dapatkan
		<i>Responsiveness</i>	Kesigapan karyawan dalam melayani
			Kemudahan menemui karyawan ketika dibutuhkan
			Karyawan bersedia membantu pengunjung
			Penyampaian informasi secara lengkap
		<i>Assurance</i>	Karyawan bersikap sopan santun
			Karyawan berkomunikasi dengan baik
			Karyawan memiliki pengetahuan
	Pengunjung merasa aman selama beraktivitas		
	<i>Empathy</i>	Sikap perhatian tulus yang diberikan karyawan	
		Karyawan dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung	
			<i>Tangibles</i>
Tampilan fisik (bangunan/fasilitas) yang menarik			
Kelengkapan fasilitas			
Kerapihan karyawan			

	Persepsi	<i>Reliability</i>	Kesuaian informasi dengan yang di dapatkan
		<i>Responsiveness</i>	Kesigapan karyawan dalam melayani
			Kemudahan menemui karyawan ketika dibutuhkan
			Karyawan bersedia membantu pengunjung
			Penyampaian informasi secara lengkap
		<i>Assurance</i>	Karyawan bersikap sopan santun
			Karyawan berkomunikasi dengan baik
			Karyawan memiliki pengetahuan
			Pengunjung merasa aman selama beraktivitas
		<i>Empathy</i>	Sikap perhatian tulus yang diberikan karyawan
			Karyawan dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung
		Upaya Manajemen	<i>Tangibles</i>
Perawatan tampilan fisik (bangunan/fasilitas) agar menarik			
Kelengkapan fasilitas			
Kerapihan karyawan			
<i>Reliability</i>	Kesuaian informasi yang ditawarkan dengan yang diberikan		
<i>Responsiveness</i>	Pembagian tugas karyawan		
<i>Assurance</i>	Upaya manajemen agar karyawan dapat berkomunikasi dengan baik		
	Upaya manajemen untuk memberikan pengetahuan tentang perusahaan kepada karyawan		
	Upaya untuk membuat pengunjung merasa aman		
<i>Empathy</i>	Upaya untuk melayani pengunjung dengan baik		
	Upaya manajemen untuk dapat memahami kebutuhan pengunjung		

F. Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan *Importance-performance analysis*. Pengolahan data meliputi *editing* (pengecekan data yang telah dikumpulkan), *coding* (kode yang diberikan pada tiap data), dan *tabulasi* (pembuatan tabel untuk memasukan data yang telah diberi kode). Setelah itu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengunjung akan layanan dengan menggunakan skor indikator rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan persepsi (*performance*) dengan skala yang digunakan adalah skala ordinal. Ukuran dari hasil skala indikator rata-rata tingkat *importance* dan *performance* dikelompokkan dengan rumus hitung sebagai berikut :

$$\text{Rating} = \frac{\text{Skala terbesar} - \text{Skala terkecil}}{\text{Jumlah skala}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Maka skor indikator yang digunakan sebagai berikut :

TABEL 3
SKOR INDIKATOR KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)
DAN PERSEPSI (*PERFORMANCE*)

Indikator Penilaian	Keterangan
Sangat Tidak Penting - Sangat Tidak Setuju	1,00 - 1,80
Tidak Penting - Tidak Setuju	1,81 - 2,60
Cukup Penting - Cukup Setuju	2,61 - 3,40
Penting - Setuju	3,41 - 4,20
Sangat Penting - Sangat Setuju	4,21 - 5,00

Masing-masing atribut tersebut akan dinilai tingkat kepentingan (*importance performance*) dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) oleh pengunjung.

Kemudian nilai rata-rata *importance performance* dan *perceived performance* akan dianalisis pada *Importance-performance analysis Matrix* yang akan

dimasukan pada kuadran untuk menunjukan atribut yang harus dipertahankan dan atribut yang akan dikurangi prioritasnya.

Peneliti juga akan mewawancarai manajemen terkait upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung akan layanan dengan menggunakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil wawancara tersebut akan dijabarkan secara deskriptif.

G. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dilakukan pada penelitian ini mendapatkan responden sebanyak 30 orang yang sudah pernah mengunjungi *Amazing Art World Bandung* dan jumlah pertanyaan sebanyak 30 butir.

1. Validitas

Definisi validitas menurut Sudjana (2004:12) adalah alat penilaian yang tepat dengan konsep yang dinilai agar dapat menilai yang harus dinilai dengan benar.

TABEL 4
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Data	r Tabel	r Hitung	Keterangan
<i>Expected Service</i>			
Kebersihan Area	0,361	0,653	Valid
Lukisan Menarik	0,361	0,606	Valid
Kelengkapan Fasilitas	0,361	0,665	Valid

Kerapihan Karyawan	0,361	0,678	Valid
Kesesuaian Iklan	0,361	0,760	Valid
Kesigapan Karyawan	0,361	0,866	Valid
Karyawan Mudah Ditemui	0,361	0,857	Valid
Karyawan Membantu	0,361	0,890	Valid
Informasi Lengkap	0,361	0,831	Valid
Kesopanan Karyawan	0,361	0,751	Valid
Kejelasan informasi	0,361	0,763	Valid
Karyawan Berkompeten	0,361	0,763	Valid
Keamanan	0,361	0,456	Valid
Ketulusan Layanan	0,361	0,752	Valid
Pemenuhan Kebutuhan	0,361	0,822	Valid
<i>Perceived Service</i>			
Kebersihan Area	0,361	0,616	Valid
Lukisan Menarik	0,361	0,619	Valid
Kelengkapan Fasilitas	0,361	0,765	Valid
Kerapihan Karyawan	0,361	0,786	Valid
Kesesuaian Iklan	0,361	0,694	Valid
Kesigapan Karyawan	0,361	0,812	Valid
Karyawan Mudah Ditemui	0,361	0,506	Valid
Karyawan Membantu	0,361	0,638	Valid
Informasi Lengkap	0,361	0,643	Valid
Kesopanan Karyawan	0,361	0,820	Valid
Kejelasan informasi	0,361	0,845	Valid
Karyawan Berkompeten	0,361	0,839	Valid
Keamanan	0,361	0,761	Valid
Ketulusan Layanan	0,361	0,842	Valid
Pemenuhan Kebutuhan	0,361	0,758	Valid

Sumber : *Software* pengolahan Data SPSS, 2020

Uji validitas memiliki kriteria jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ akan dinyatakan valid, maka seluruh point pertanyaan kuesioner pada penelitian ini dinyatakan valid karena $r\text{-hitung} > 0,361$ dengan taraf signifikan 5% sebesar 0,361.

2. Reliabilitas

Arikunto (2006: 178) menyatakan reliabilitas adalah tingkat terpercayanya sebuah instrument dan hasil pengukuran yang diberikan relatif konsisten setiap waktunya.

TABEL 5
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,916	30

Sumber : *Software* pengolahan Data Spss, 2020

Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > nilai *r product moment* dengan taraf signifikan 5% sebesar 0,361. Pada penelitian ini uji reliabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* $0,916 > 0,361$, sehingga instrumen penelitian dikatakan reliabel.

H. Jadwal Penelitian

TABEL 6
JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Bulan																								
	Februari		Maret			April			Mei			Juni			Juli			Agustus							
Pembuatan TOR	■	■																							
Pengumpulan TOR			■																						
Bimbingan Usulan Penelitian			■	■	■	■	■																		
Pengumpulan Usulan Penelitian							■																		
Seminar Usulan Penelitian							■																		
Revisi Usulan Penelitian								■	■																
Pengumpulan Data									■	■	■														
Pengolahan Data											■	■	■												
Penyusunan Proyek Akhir													■	■	■										
Pengumpulan Proyek Akhir																	■								
Sidang Proyek Akhir																						■			
Revisi Proyek Akhir																							■	■	