

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif. Sugiyono (2012) mengatakan bahwa, pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang berasaskan landasan positivism. Pendekatan kuantitatif dipergunakan sebagai penelitian untuk populasi maupun sampel yang telah ditentukan, instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data dan analisis data berupa angka, dan memiliki maksud sebagai pengujian hipotesis yang sudah ditentukan”. Menurut Uhar Suharsaputra (2012), metode deskriptif yaitu metode penelitian dengan hasil akhir berupa penjelasan fakta di lapangan dan menggunakan angka sebagai pengkategorikan suatu individu atau kelompok.

#### **B. Obyek Penelitian**

Obyek penelitian ini berlokasi di Karang Setra Waterland yang terletak di Jl. Sirnagalih No.15, Gegerkalong, Kecamatan Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat.

## **C. Populasi dan Sampling**

### **1. Populasi**

Populasi dari penelitian ini yaitu Manager Pemasaran Karang Setra Waterland dan pengunjung Karang Setra Waterland yang terdiri dari segmen umum dan segmen rombongan yang mengunjungi Karang Setra Waterland dalam rentang waktu satu tahun terakhir yaitu pengunjung yang berkunjung pada bulan Maret tahun 2019 sampai dengan bulan Maret tahun 2020.

### **2. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling yaitu *accidental* sampling. Sugiyono (2009) mengatakan, *accidental* sampling merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dengan cara pengunjung yang bertepatan berada di lokasi yang selanjutnya dipandang cocok menjadi target data. Roscoe dalam Sugiyono (2012) mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden, sehingga peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 120 responden. (Sumber : Raden Andriani Lestari, 2014)

## **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **1. Wawancara**

Wawancara dilangsungkan menggunakan pedoman wawancara yang disusun dengan terstruktur dan terperinci dan diajukan kepada Manajer Pemasaran selaku bagian yang menangani *customer experience* dan *complain* pengunjung terhadap Karang Setra Waterland. Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat tulis dan alat perekam suara.

### **2. Kuesioner**

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada pengunjung Karang Setra Waterland baik segmen keluarga dan segmen anak sekolah dengan menggunakan alat kumpul data yaitu berupa angket. Pada penelitian ini, skala pengukuran mempergunakan skala likert sebagai pengukuran sikap dan pendapat. Pengukuran kuesioner tersebut menggunakan skala : 5=sangat setuju, 4=setuju, 3=cukup, 2=tidak setuju, 1=sangat tidak setuju.

## E. Matrikulasi Operasional Variabel

**Tabel 3**  
**MATRIKULASI OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator
<b>Komponen Pengalaman Pengunjung</b>	Service Product	Tangible	Tampilan fisik kolam renang
			Kebersihan lingkungan
			Wahana beragam
			Fasilitas yang lengkap
			Fasilitas dapat digunakan dengan baik
			Relasi dengan pengunjung
		Intangible	Keamanan kolam renang
			Keamanan lingkungan
			Kepuasan terhadap produk
			Harga makanan
	Harga produk		
	Rasa makanan		
	Perasaan ketika berkunjung		
	Pengalaman setelah berkunjung		
	Service Setting	Architecture	Design yang menarik
Tema yang diusung			
Kesesuaian design dengan tema			
Ambient Conditions		Jingle karang setra waterland	
		Kualitas sound system	
Signs, symbol & artifacts		Penunjuk arah yang mudah ditemukan	

**Tabel 3**  
**MATRIKULASI OPERASIONAL VARIABEL**  
**(Lanjutan)**

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator
<b>Komponen Pengalaman Pengunjung</b>	Service Delivery System	Service Standard	Keramahan karyawan
			Kemampuan komunikasi karyawan
			Kerapihan karyawan
			Kesigapan karyawan
			Penanganan komplain
			Lifeguard / penjaga kolam renang
			Standar Operasional Prosedur karyawan
			Reward untuk karyawan
			Asuransi

(Sumber : Robert C. Ford, dkk, 2012 )

## **F. Analisis Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis Distribusi Frekuensi juga menggunakan analisis statistik deskriptif, yaitu menghimpun data, mengkategorikan data, menrumuskan dan menampilkan data dengan cara yang lebih singkat dan jelas yaitu dalam bentuk tabel, grafik, gambar dan menghitung mean. (Kusmayadi, 2004)

Mean ( $\bar{X}$ ) atau rata-rata adalah angka yang diperoleh dengan membagi jumlah nilai-nilai ( $\sum X$ ) dengan jumlah sampel ( $n$ ). Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{n}$$

Keterangan:

X : Mean

$\Sigma X$  : Jumlah nilai dalam distribusi

n : Jumlah sampel

## **G. Validitas dan Realibilitas**

### 1) Validitas

Uji validitas digunakan sebagai media pengukur keakuratan pertanyaan. Berdasarkan rangkaian uji validitas 24 poin pertanyaan yang disebarkan kepada 30 responden, menunjukkan nilai *pearson correlation* yang berbeda-beda. Butir pertanyaan dikategorikan valid apabila taraf *pearson correlation* lebih besar dari 0.361 yang merupakan r table dengan taraf signifikansi eror sebesar 5% . Pada tabel dibawah menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dikatan valid karena *pearson correlation* di atas 0.339.

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keputusan
Item 1	,567**	0.361	Valid
Item 2	,455**	0.361	Valid
Item 3	,496**	0.361	Valid
Item 4	,594**	0.361	Valid
Item 5	,585**	0.361	Valid
Item 6	,719**	0.361	Valid
Item 7	,498**	0.361	Valid
Item 8	,731**	0.361	Valid
Item 9	,528**	0.361	Valid
Item 10	,6348**	0.361	Valid
Item 11	,671**	0.361	Valid
Item 12	,658**	0.361	Valid
Item 13	,558**	0.361	Valid
Item 14	,441**	0.361	Valid
Item 15	,676**	0.361	Valid
Item 16	,645**	0.361	Valid
Item 17	,760**	0.361	Valid
Item 18	,669**	0.361	Valid
Item 19	,566**	0.361	Valid
Item 20	,706**	0.361	Valid
Item 21	,545**	0.361	Valid
Item 22	,577**	0.361	Valid
Item 23	,668**	0.361	Valid
Item 24	,510**	0.361	Valid

## 2) Realibilitas

Berdasarkan ulasan kuesioner yang dibagikan untuk 30 responden, didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.922. Setiap pertanyaan dikatakan reliabel apabila taraf *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai r table dan memiliki kategori signifikan 5%. Nilai r tabel untuk kategori signifikan 5% sebesar 0.361. Sedangkan

berdasarkan uji reliabilitas, menampilkan *Cronbach's Alpha* 0.922 > 0.361, yang dapat diartikan bahwa poin pertanyaan tersebut reliabel.

**Tabel 5**  
**Reliabilitas Kuesioner**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.924	24

**Tabel 6**  
**Reliabilitas Kuesioner**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

## H. Jadwal Penelitian

### JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	Bulan						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Penentuan Topik Dan Judul							
2	Penyusunan TOR							
3	Penyusunan Usulan Penelitian							
4	Pengumpulan Usulan Penelitian							
5	Seminar Usulan Penelitian							
6	Revisi Usulan Penelitian							
7	Penelitian							
8	Pengolahan Data							
9	Penyusunan Proyek Akhir							
10	Pengumpulan Proyek Akhir							
11	Sidang Proyek Akhir							