

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian ini merupakan salah satu bentuk studi yang sistematis, diharapkan, dan terkait jelas. Menurut Subana dan Sudrajat (2005:25), penelitian kuantitatif telah dilihat dalam hal tujuan, penelitian ini telah digunakan untuk memeriksa hipotesis, menyajikan realitas atau menjelaskan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antara variabel dan adapula yang mengembangkan definisi, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsi hal lainnya.

Menurut Sugiyono (2012:29), definisi deskriptif adalah alat kerja yang berfungsi untuk menjelaskan atau memberikan deskripsi dari item yang diperiksa melalui data atau sampel yang dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umumnya relevan.

B. Obyek Penelitian

Obyek penelitian dari penelitian ini adalah Chinatown Bandung, tempat wisata ini terletak di Jalan Kelenteng no. 41 Bandung. Chinatown Bandung diresmikan oleh Wali Kota Bandung pada tahun 2017, tempat wisata ini berada dibawah perusahaan PT. Usaha Wisata Bersama.

C. Populasi dan Sampling

Dalam penelitian ini, populasi, *sample* dan teknik *sampling* yang digunakan yaitu:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:389), populasi adalah bidang generalisasi yang terdiri dari: objek atau subyek yang memiliki atribut tertentu dan karakteristik yang ditetapkan untuk dipelajari oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung individu yang berkunjung ke Chinatown Bandung, yang nantinya akan diminta mengisi kuesioner dan manajemen Chinatown Bandung, yang nantinya akan diwawancara.

2. Teknik *sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana pengunjung yang secara insidental bertemu dengan dengan peneliti dapat digunakan menjadi sampel, bila dinilai orang tersebut layak untuk dijadikan sumber data. Teknik ini digunakan karena tidak adanya *sampling frame* terhadap populasi yaitu pengunjung Chinatown Bandung.

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Teknik kuesioner ini digunakan untuk pengumpulan data utama dan alat yang akan digunakan adalah angket. Angket berisi beberapa butir pertanyaan

tersebut akan disebarakan untuk diisi oleh pengunjung Chinatown Bandung. Kuesioner akan disebarakan secara online melalui media *google form* dikarenakan pandemi virus COVID-19. Pengukuran pada tingkat ekspektasi/kepentingan (*importance*) dan persepsi/penilaian (*performance*) memakai skala berikut ini:

TABEL 1
SKALA PENGUKURAN TINGKAT
EKSPEKTASI/KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN
PERSEPSI/PENILAIAN (*PERFORMANCE*)

Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Tingkat Persepsi (<i>Performance</i>)
5 = sangat penting	5 = sangat setuju
4 = penting	4 = setuju
3 = kurang penting	3 = kurang setuju
2 = tidak penting	2 = tidak setuju
1 = sangat tidak penting	1 = sangat tidak setuju

Sumber: Pengolahan Data (2020)

2. Wawancara

Teknik wawancara ini dilakukan hanya untuk pengumpulan data sekunder terkait upaya yang telah dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Alat yang digunakan adalah pedoman wawancara. Metode wawancara yang akan digunakan adalah wawancara tidak terstruktur terhadap manajemen Chinatown Bandung. Proses wawancara akan dilakukan secara online melalui layanan telepon media sosial *Whatsapp* dikarenakan pandemi virus COVID-19.

E. Operasional Variabel

Dibawah ini terlampir tabel operasionalisasi variabel yang digunakan pada penelitian ini:

TABEL 2
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Alat Kumpul Data
<i>SERVICE QUALITY</i>	<i>Expected & Perceived Service</i>	<i>Tangibles</i>	Keragaman/variasi spot <i>selfie</i>	Kuesioner
			Ketersediaan/pembaruan spot <i>selfie</i> secara berkala	
			Tampilan fasilitas yang menarik & <i>instagrammable</i>	
			Tampilan informasi yang menambah wawasan pengunjung	
			Suasana/atmosfir bernuansa kebudayaan China	
			Kerapihan dan penampilan karyawan	
			Kebersihan lingkungan	
		Prosedur pembaruan dan <i>maintenance</i> fasilitas, lingkungan dan seragam karyawan	Pedoman Wawancara	
		<i>Emphaty</i>	Melayani dengan hati	Kuesioner
			Perhatian karyawan terhadap pengunjung	
			Karyawan memahami kebutuhan pengunjung	
		<i>Responsiveness</i>	Karyawan memberikan pelayanan yang kooperatif dan menyenangkan	Kuesioner
			Ketepatan waktu dalam melayani pengunjung	
			Karyawan bersedia membantu pengunjung terkait pengambilan foto, pelayanan makanan dan kebutuhan lainnya	
			Kemudahan mendapat informasi dari karyawan terkait sejarah, produk, layanan dan fasilitas.	
		<i>Reliability</i>	Kemudahan menemui karyawan ketika dibutuhkan	Kuesioner
			Ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan pengunjung	
			Fasilitas yang tersedia dapat diandalkan	
			Karyawan melayani dengan tepat sesuai keinginan pengunjung	
			Karyawan selalu siap sedia melayani pengunjung	
Prosedur program perekrutan, pelatihan dan pemberian penghargaan untuk karyawan	Pedoman Wawancara			
<i>Assurance</i>	Rasa aman pengunjung selama berfoto dan menikmati kuliner	Kuesioner		
	Kompetensi karyawan dalam menjawab pertanyaan pengunjung terkait sejarah, produk, layanan dan fasilitas.			
	Kesesuaian jam operasional dengan kebutuhan pengunjung			
	Prosedur sistem operasi dan pengawasan	Pedoman Wawancara		

Sumber: Pengolahan Data (2020)

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang akan digunakan adalah statistik deskriptif dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Menurut Sugiyono (2007), statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif untuk menjelaskan data dari satu variabel dari nilai rata-rata ekspektasi/kepentingan (*importance*) dan persepsi/penilaian (*performance*) pengunjung. Pengukuran dari hasil skala indikator rata-rata tingkat ekspektasi/kepentingan (*importance*) dan persepsi/penilaian (*performance*) dijabarkan dengan rumus hitung dibawah ini:

$$\text{Rating} = \frac{\text{Skala terbesar} - \text{Skala terkecil}}{\text{Jumlah Skala}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

Untuk nilai indikator yang dipakai adalah sebagai berikut:

TABEL 3
NILAI INDIKATOR EKSPEKTASI/KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)
DAN PERSEPSI/PENILAIAN (*PERFORMANCE*)

Indikator Penilaian	Keterangan
Sangat Penting – Sangat Setuju	4.21 – 5
Penting – Setuju	3.41 – 4.2
Kurang Penting – Kurang Setuju	2.61 – 3.4
Tidak Penting – Tidak Setuju	1.81 – 2.6
Sangat Tidak Penting – Sangat Tidak Setuju	1 – 1.8

Sumber: Pengolahan Data (2020)

Menurut Martilla dkk dalam Tjiptono & Chandra (2016:224), metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung merupakan *Importance-*

Performance Analysis (IPA). Pada matriks ini, responden dimohon untuk memberi nilai terhadap tingkatan kepentingan atribut serta kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada tiap- tiap atribut tersebut. Setelah itu, nilai rata-rata tingkatan kepentingan atribut serta kinerja perusahaan dapat dianalisis di *Importance-Performance Analysis Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat bagaikan pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang- bidang khusus, dimana revisi kinerja dapat berakibat besar pada kepuasan pelanggan total. Tidak hanya itu, matriks ini pula dapat menampilkan bidang ataupun atribut tertentu yang butuh dipertahankan serta aspek- aspek yang butuh dikurangi prioritasnya.

GAMBAR 5
IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX

Harapan			
	A	B	
	Sangat Penting dan Tidak Puas Prioritas Utama	Sangat Penting dan Sangat Puas Pertahankan Prestasi	
Y	C	D	
	Kurang Penting dan Kurang Puas Prioritas Rendah	Kurang Penting dan Sangat Puas Berlebihan	
	X		Persepsi

Sumber: Tjiptono & Chandra (2016)

Kuadran A yaitu faktor atribut prioritas utama yang memerlukan perbaikan. Atribut ini dianggap sangat penting, namun pengelola belum melaksanakan atribut tersebut sesuai keinginan pengunjung sehingga tidak puas.

Kuadran B memperlihatkan atribut yang telah berhasil dilaksanakan oleh pengelola, atribut ini wajib dipertahankan. Atribut ini dianggap sangat penting dan sudah sangat memuaskan.

Kuadran C memperlihatkan atribut atau faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung. Pelaksanaan pengelola terhadap atribut ini juga kurang memuaskan karena dirasa kurang penting.

Kuadran D memperlihatkan faktor atau atribut yang dinilai kurang penting, tetapi pelaksanaan/kinerjanya berlebihan dan memuaskan pengunjung.

Untuk hasil wawancara terhadap manajemen Chinatown Bandung terkait upaya dan prosedur yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, analisis terhadap wawancara ini akan dijabarkan dalam bentuk deskripsi.

G. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur apakah pernyataan yang tercantum dalam kuesioner sudah tepat. Berikut merupakan hasil uji validitas kuesioner ekspektasi/kepentingan (*importance*) yang disebarkan kepada 30 responden yaitu pengunjung Chinatown Bandung:

TABEL 4
VALIDITAS KUESIONER EKSPEKTASI/KEPENTINGAN
(*IMPORTANCE*)

VARIABEL	NILAI R-TABEL	NILAI R-HITUNG	KETERANGAN
Item_1	0,432	0,555	VALID
Item_2	0,432	0,575	VALID
Item_3	0,432	0,467	VALID

Item_4	0,432	0,614	VALID
Item_5	0,432	0,470	VALID
Item_6	0,432	0,776	VALID
Item_7	0,432	0,768	VALID
Item_8	0,432	0,590	VALID
Item_9	0,432	0,819	VALID
Item_10	0,432	0,771	VALID
Item_11	0,432	0,626	VALID
Item_12	0,432	0,656	VALID
Item_13	0,432	0,623	VALID
Item_14	0,432	0,772	VALID
Item_15	0,432	0,668	VALID
Item_16	0,432	0,634	VALID
Item_17	0,432	0,745	VALID
Item_18	0,432	0,529	VALID
Item_19	0,432	0,630	VALID
Item_20	0,432	0,781	VALID
Item_21	0,432	0,524	VALID
Item_22	0,432	0,468	VALID

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS Statistics (2020)

Berikut merupakan hasil uji validitas kuesioner persepsi/penilaian (*performance*) yang disebarakan kepada 30 responden yaitu pengunjung Chinatown Bandung:

TABEL 5
VALIDITAS KUESIONER PERSEPSI/PENILAIAN
(*PERFORMANCE*)

VARIABEL	NILAI R-TABEL	NILAI R-HITUNG	KETERANGAN
Item_1	0,432	0,698	VALID
Item_2	0,432	0,593	VALID
Item_3	0,432	0,649	VALID
Item_4	0,432	0,739	VALID
Item_5	0,432	0,830	VALID
Item_6	0,432	0,762	VALID
Item_7	0,432	0,812	VALID
Item_8	0,432	0,797	VALID
Item_9	0,432	0,898	VALID

Item_10	0,432	0,768	VALID
Item_11	0,432	0,867	VALID
Item_12	0,432	0,805	VALID
Item_13	0,432	0,858	VALID
Item_14	0,432	0,825	VALID
Item_15	0,432	0,721	VALID
Item_16	0,432	0,632	VALID
Item_17	0,432	0,816	VALID
Item_18	0,432	0,641	VALID
Item_19	0,432	0,791	VALID
Item_20	0,432	0,771	VALID
Item_21	0,432	0,763	VALID
Item_22	0,432	0,624	VALID

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS Statistics (2020)

Seluruh butir pernyataan diatas dinyatakan valid dikarenakan nilai r-hitung berada diatas nilai r-tabel, dengan nilai r-tabel untuk taraf signifikan 5% dengan jumlah 22 item sebesar 0,432.

2. Reliabilitas

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas kuesioner ekspektasi/kepentingan (*importance*) dan persepsi/penilaian (*performance*) yang disebarakan kepada 30 responden yaitu pengunjung Chinatown Bandung:

TABEL 6
RELIABILITAS KUESIONER EKSPEKTASI/KEPENTINGAN
(*IMPORTANCE*) & PERSEPSI/PENILAIAN (*PERFORMANCE*)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,938	44

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS Statistics (2020)

Seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel (dapat dipercaya) dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai *r-tabel* (*product moment*) untuk taraf signifikan 5% sebesar 0,432.

H. Jadwal Penelitian

TABEL 7
JADWAL PENELITIAN

KEGIATAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS
<i>Pra-survey</i> ke lokus							
Penyusunan TOR							
Pengumpulan TOR							
Bimbingan penyusunan proposal Usulan Penelitian (UP)							
Pengumpulan proposal UP							
Seminar UP							
Revisi proposal UP							
Penyusunan Proyek Akhir (PA)							
Pengumpulan Data							
Pengolahan Data							
Sidang PA							
Penyempurnaan PA							

Sumber: Pengolahan Data (2020)