

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiono (2011), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan secara umum. Metode penelitian kuantitatif, di sisi lain, adalah metode yang didasarkan pada filosofi *positivisme* dan digunakan dalam studi populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, alat penelitian digunakan dalam pengumpulan data, analisis kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang dikemukakan oleh Sugiono (2017).

Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas paket wisata Bandung yang ditawarkan oleh Mentari *Tour and Travel* Bandung.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berada di salah satu *local travel agent* atau usaha biro perjalanan wisata yaitu Mentari *Tour and Travel* (PT Global Mentari). Berlokasi di Jalan Raden Patah 39, Bandung Jawa Barat, Mentari *Tour and Travel* adalah salah satu dari member dari ASITA (Association of The Indonesian *Tour and Travel Agencies*) Jawa Barat.

GAMBAR 4
LOGO MENTARI TOUR AND TRAVEL



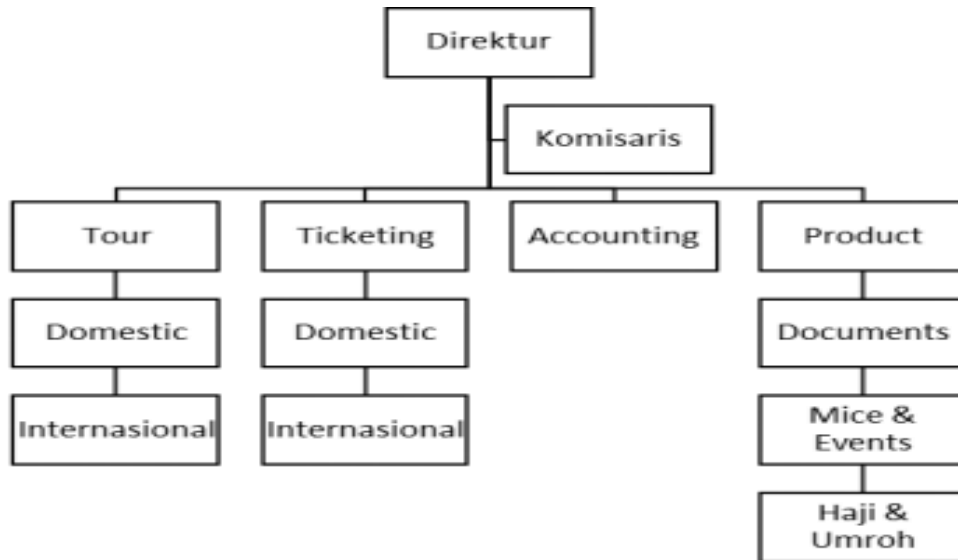
Sumber : Mentari Tour and Travel, 2023

Mentari *Tour and Travel* didirikan sejak tahun 2004 dengan dengan bidang kerja awal melayani penjualan tiket pesawat / maskapai (domestik dan internasional) dan *tour* (khususnya domestik) dengan segmennya adalah tamu pemerintahan (Pemda dan Pemprov).

Dalam perkembangannya, Mentari *Tour and Travel* secara bertahap mulai memperluas bidang usahanya seperti menjual *voucher* hotel (domestik dan internasional), tur internasional, kepengurusan dokumen perjalanan (visa dan paspor) dan penjualan Haji Umroh dengan memperluas segmen pasar ke *corporate* dan *family* (FIT).

Pada tahun 2017, Mentari *Tour and Travel* memperlengkap bidang usaha dengan jasa pembelian tiket wisata (sebagai agen resmi) seperti *Universal Studio* dan *Disneyland*, memiliki legalitas di bidang MICE (*Meeting, Incentive, Confrence and Exhibition*) dan penjualan tiket wisata transportasi lain seperti JR PAS, *Euro Pass*, dan bidang usaha lain seperti penyediaan makan minum.

GAMBAR 5
STUKTUR ORGANISASI MENTARI TOUR AND TRAVEL



Sumber : Mentari Tour and Travel, 2023

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Saebani (dalam Samsu, 2017) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan sampel. Sugiono (dalam Widiaworo, 2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Lubis (2021), populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang memiliki ciri dan karakter tertentu yang ditentukan oleh seorang peneliti sebagai sumber data dan kemudian mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan. Populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang mengikuti paket wisata *Tour* Bandung pada bulan Agustus tahun 2023

dengan jumlah 31 responden yang menggunakan jasa paket wisata Tour Bandung.

2. Sampel

Menurut Setyawan dkk (2021), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Definisi sampling jenuh menurut Widiasworo (2019) adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Hal ini dilakukan apabila jumlah anggota populasi sedikit, kurang dari 30 orang. Senada dengan itu, Sugiyono (dalam Ramadhani dan Bina, 2021) menjelaskan sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Sampling jenuh disebut juga sampling sensus atau total sampling. Sampling jenuh sering digunakan dalam penelitian jika jumlah populasi penelitian relatif kecil atau kurang dari 30 orang.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Pengertian teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan aspek-aspek tertentu (Sugiono, 2017). Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel (Sugiono, 2017). Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2}$$

Keterangan :

- n : Jumlah sampel yang akan diteliti
- N : Jumlah populasi
- e : Tingkat kesalahan sampel (10%)

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik dan Alat Pengumpulan Data yang digunakan penulis di dalam penelitian ini :

a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan memberikan beberapa penjelasan atau pertanyaan tertulis kepada peserta survei. Teknik pengumpulan data ini efektif ketika penulis mengetahui dengan pasti variabel mana yang diukur dan apa yang diinginkan responden. Sugiono (2017). Kuesioner akan berbentuk *Google Forms* dan dibagikan kepada 31 responden *Mentari Tour and Travel* pada bulan Juni 2023.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode untuk memperoleh data primer dari responden (Seran, 2020). Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dengan alat pengumpul data berupa pedoman wawancara. Penulis mewawancari tour manager untuk mendapatkan data awal permasalahan yang dialami *Mentari Tour and Travel* dan data penguat.

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional variable adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiono, 2019:2021)

Kualitas wisata adalah kesesuaian antara keinginan wisatawan dan apa yang ditawarkan dalam paket wisata. (Hwang dkk, 2020). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas paket wisata Tour Bandung apakah sudah sesuai dengan keinginan peserta wisata / wisatawan, apakah kebutuhan peserta wisata / wisatawan sudah terpenuhi.

Paket wisata adalah perjalanan wisata yang dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan. (Nuriata, 2014). Untuk menguraikan variabel-variabel sebagai item, dibuatlah matriks operasional variabel. Berikut adalah matriks operasional variabel dalam penelitian ini :

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Komponen	Indikator
Kualitas Produk Paket Wisata	Transportasi	Moda transportasi yang digunakan
		Fasilitas dan jasa yang tersedia
		Kebersihan transportasi
		Pengemudi
	Akomodasi	Bentuk akomodasi
		Keunikan
		Fasilitas dan kondisi sarana Sanitasi dan hygiene
		Lokasi
		Akseibilitas
	Atraksi Wisata	Fasilitas dan kondisi Leisure
		Keunikan
		Aksesibilitas
	Pemandu Wisata	Kompetensi profesional
		Interpersonal skill
		Empati
		Keterampilan organisasi
		Penyelesaian masalah
	Restoran	Lokasi
Hygiene dan Sanitasi		
Pelayanan		
Menu		
Tempat restoran		

Sumber : Nuriata (2014)

F. Analisis Data

Analisis data adalah metode penelitian yang didasarkan pada data konkrit, informasi penelitian berupa angka-angka yang diukur dengan statistik seperti tester perhitungan, terkait dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan masalah tersebut. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Penelitian statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data. Metodenya terdiri dari menjelaskan dan mendeskripsikan data yang telah digabungkan, tanpa tujuan menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiono, 2017).

Setelah itu penulis akan menilai setiap jawaban yang diberikan oleh responden menggunakan garis kontinum. Untuk menentukan garis kontinum, penulis akan membuat kuesioner yang akan diajukan kepada responden.

TABEL 4
GARIS KONTINUM

SANGAT KURANG	KURANG	CUKUP	BAIK	SANGAT BAIK	
Nilai	Interval	Interval	Interval	Interval	Nilai
Terendah					Tertinggi

Langkahnya adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan jumlah sampel yang akan dibagikan. mengambil lima sample, yaitu :
 - o Sangat Kurang = 1
 - o Kurang = 2
 - o Cukup = 3
 - o Baik = 4
 - o Sangat Baik = 5
- b. Menentukan jumlah pertanyaan atau pernyataan dari masing-masing sampel
- c. Menentukan Jumlah responden yang akan mengisi pernyataan
- d. Melakukan rekapitulasi data hasil kuesioner
- e. Menghitung skor nilai tertinggi
- f. Menghitung skor nilai terendah
- g. Menentukan nilai maksimum dengan rumus hitung :
$$\text{Nilai Maksimum} = \text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Sampel}$$
- h. Menentukan nilai minimum dengan rumus hitung :
$$\text{Nilai Minimum} = \text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Sampel}$$
- i. Menentukan nilai rentang dengan rumus hitung :
$$\text{Nilai Rentang} = (\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}) : \text{Kelas Interval}$$

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran terhadap sesuatu yang menunjukkan keabsahan atau keabsahan suatu instrumen. Validasi mengacu pada seberapa baik perangkat melakukan tugasnya.

Menggunakan perhitungan formula *product moment Pearson* di SPSS

Versi 26 dengan informasi sebagai berikut:

- a) Jika nilai rhitung \geq rtabel = valid
- b) Jika nilai rhitung \leq rtabel = tidak valid
- c) Jika nilai signifikansi \leq 0,05 = valid
- d) Jika nilai signifikansi \geq 0,05 = tidak valid

TABEL 5
REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER

Pernyataan	Corelation	R Tabel	Keputusan
1	0,620105473	0,355	Valid
2	0,678178051	0,355	Valid
3	0,557003991	0,355	Valid
4	0,820404687	0,355	Valid
5	0,673669926	0,355	Valid
6	0,648997698	0,355	Valid
7	0,59929365	0,355	Valid
8	0,595953099	0,355	Valid
9	0,539772119	0,355	Valid
10	0,583319029	0,355	Valid
11	0,403109363	0,355	Valid
12	0,585011314	0,355	Valid
13	0,642955857	0,355	Valid
14	0,629398181	0,355	Valid
15	0,498035701	0,355	Valid
16	0,867556419	0,355	Valid
17	0,614924785	0,355	Valid
18	0,738631206	0,355	Valid
19	0,724859755	0,355	Valid
20	0,692539507	0,355	Valid
21	0,536656014	0,355	Valid
22	0,627502552	0,355	Valid
23	0,55137875	0,355	Valid
24	0,550614202	0,355	Valid

Sumber : Data Pengolahan Penulis (2023)

Hasil uji validitas pernyataan dalam kuesioner dalam kuesioner yang berjumlah 24 pernyataan, semuanya dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah ukuran seberapa dapat diandalkannya hasil pengukuran. Untuk mengetahuinya uji reliabilitas yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan metode *crombach alpha* pada SPSS versi 26 sebagai berikut :

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

Keterangan :

R : Reabilitas

r : Hasil Korelasi

Menurut Wiratna (2014), kuesioner dianggap reliabel jika nilai *Crombach alpha* > 0,6.

TABEL 6
HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

Pernyataan	Varian
1	0,499
2	0,581
3	0,699
4	0,632
5	0,606
6	0,626
7	0,716
8	0,667
9	0,529
10	0,600
11	0,396
12	0,492
13	0,606
14	0,929
15	0,465
16	0,512
17	0,649
18	0,662
19	0,514
20	0,514
21	0,624
22	0,467
23	0,598
24	0,628
Jumlah Varian	14,211
Varian Total	132,447
Keputusan	0,932

Reliabel

Sumber : Data Pengolahan Penulis (2023)

Keterangan :

Uji Reliabilitas

Apabila Nilai Cronbac'h Alpha > dari 0,6 maka Reliabel

Apabila Nilai Cronbac'h Alpha > dari 0,6 maka Tidak Reliabel

Hasil uji reliabilitas pernyataan dalam kuesioner yang berjumlah 24 pernyataan, dinyatakan reliabel.

G. Jadwal Penelitian

TABEL 7
JADWAL PENELITIAN

NO	KEGIATAN	TAHUN 2023						
		FEB	MAR	APR	JUL	NOV	DES	JAN
1	Pengajuan TOR Usulan Penelitian							
2	Penyusunan Usulan Penelitian							
3	Seminar Usulan Penelitian							
4	Penyusunan Proyek Akhir							
5	Sidang Proyek Akhir							