

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan pelaksanaan berupa metode kuantitatif. Menurut Herwado (2023), data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), Data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat pengujian, terkait dengan masalah yang diselidiki untuk menarik kesimpulan. Pendekatan penelitian bertujuan untuk menemukan, membuktikan, dan membangun pengetahuan sehingga dapat memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu (Faadyah, 2023).

B. Obyek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menggambarkan sasaran penelitian untuk menggabungkan kualitas lokal, sejarah perkembangan, desain otoritatif, tugas utama, dan lainnya dengan perencanaan wilayah penelitian (Faadyah, 2023). Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian adalah subjek ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui hal-hal seperti apa, siapa, kapan, dan di mana penelitian dilaksanakan.

Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap paket wisata internasional di Antavaya Bandung menjadi pokok bahasan penelitian ini. Pelanggan yang telah mengikuti paket wisata internasional di Antavaya Bandung menjadi subjek penelitian ini.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek atau individu yang berasal dari tempat di mana sampel diambil untuk diukur. Peneliti harus memperoleh data-data dari seluruh elemen populasi yang telah disebutkan dalam menggambarkan kesimpulan mengenai populasi tersebut (Oktya, 2023). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para wisatawan yang telah menjadi bagian dalam paket wisata internasional yang ditawarkan oleh Antavaya Bandung pada tahun 2023, sejumlah tujuh ratus empat puluh lima (745) peserta.

2. Sampel

Sampel pada penelitian kuantitatif ialah bagian dari jumlah seluruh populasi yang akan diteliti. Sampel harus memiliki kaitan dengan populasi yang akan dikaji (Oktya, 2023). Oleh karena itu, sebelum memulai penelitian penulis harus menentukan tipe data atau informasi yang dibutuhkan.

Penelitian ini menggunakan Rumus Slovin karena dapat menggeneralisasi hasil penelitian dengan ukuran sampel yang representatif. Rumus Slovin tidak memerlukan tabel data ukuran sampel

dan dapat digunakan dengan model matematik sederhana yang dapat dituliskan dengan persamaan berikut:

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

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Rumus Slovin untuk menghitung wisatawan yang mengikuti paket wisata internasional di Antavaya Bandung pada tahun 2023, dengan total 745 responden.

$$n = \frac{745}{1 + 745(0,10)^2}$$

$$n = 88,16$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah populasi sebanyak tujuh ratus empat puluh lima (745) diperoleh sampel minimal sebanyak 88 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data

Pada penelitian ini, dalam upaya untuk mendapatkan informasi yang relevan, penulis menggunakan metode penyebaran kuesioner. Metode ini sangat penting untuk dilakukan dalam penelitian kuantitatif karena dapat memberikan informasi yang akurat dan cepat dari responden secara langsung.

2. Alat pengumpulan data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data kuesioner menggunakan *platform* Google Form yang kemudian disebar pada wisatawan yang telah mengikuti paket wisata internasional di Antavaya Bandung. Kuesioner dengan platform ini efektif dan efisien karena dapat diisi secara online sehingga mudah diakses oleh responden. Dengan menggunakan kuesioner ini, penulis dapat mengumpulkan data secara cepat dan akurat dari wisatawan yang telah mengikuti paket wisata internasional di Antavaya Bandung mengenai pengalaman mereka selama mengikuti paket wisata tersebut.

E. Definisi Operasional Variabel

Data yang telah dikumpulkan akan diolah sebagai variabel-variabel sesuai variabel dalam penelitian. Dalam menguraikan variabel ini, digunakan operasional variabel. Variabel penelitian digunakan untuk mengukur atau menilai variabel. Penyusunan instrumen penelitian diawali dengan identifikasi variabel penelitian. Kemudian dilakukan definisi operasional variabel, mengidentifikasi indikator yang akan dievaluasi dan menerjemahkannya ke dalam pertanyaan atau pernyataan. Peneliti harus memanfaatkan "matriks pengembangan instrumen" atau "kisi-kisi instrumen" untuk memudahkan pembuatan instrumen (Oktya, 2023).

TABEL 2
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
KUALITAS PELAYANAN

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Kuesioner
Kualitas Pelayanan (X) (Saputra, 2019)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan karyawan	Kuesioner	Q1
		Lokasi atraksi wisata		Q2
	Empati (<i>Empathy</i>)	Membangun hubungan dengan mudah		Q3
		Bersikap baik dan adil		Q4
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Memberikan pelayanan secara cepat		Q5
		paket wisata sesuai dengan yang dijanjikan		Q6
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan berinisiatif dalam membantu tamu		Q7
		Bertanggung jawab dalam mengambil keputusan		Q8
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Mmbuat tamu merasa aman		Q9
		Perlindungan keamanan barang		Q10

Sumber : Hasil Olahan Penulis, (2024)

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
HARGA

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Kuesioner
Harga (Z) (Sedjati, 2018)	Keterjangkauan Harga	Harga yang ditawarkan terjangkau	Kuesioner	Q11
	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk		Q12
	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	harga yang diberikan sesuai dengan manfaat atau pengalaman		Q13
	Daya Saing Harga	Harga yang ditawarkan lebih terjangkau dibandingkan pesaing		Q14

Sumber : Hasil Olahan Penulis, (2024)

TABEL 4
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
KEPUASAN PELANGGAN

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Kuesioner
Kepuasan Pelanggan (Z) (Pranitasari & Sidqi, 2021)	Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan <i>(Overall Customer Satisfaction)</i>	Paket wisata yang diberikan memenuhi harapan	Kuesioner	Q15
	Konfirmasi Ekspetasi <i>(Confirmation of Expectation)</i>	Ekspetasi atau harapan		Q16
	Minat Beli Ulang <i>(Repurchase Intent)</i>	Hasrat tamu untuk membeli ulang		Q17
	Kesediaan Untuk Merekomendasikan <i>(Willingness to Recommend)</i>	Inisiatif pelanggan untuk merekomendasikan		Q18
	Ketidakpuasan Pelanggan <i>(Customer Dissatisfaction)</i>	Komplain		Q19

Sumber : Hasil Olahan Penulis, (2024)

F. Analisis Data

1. Metode analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Statistik deskriptif adalah metode statistik yang menggambarkan data tanpa menyimpulkan secara umum, dan digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. (Faadyah, 2023).

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Berikut adalah pengukuran skala Likert yang akan digunakan:

TABEL 5
SKALA LIKERT

KETERANGAN	SKOR
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Hasil Olahan Penulis, (2024)

2. Alat analisis data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat lunak SPSS 25. Setiap item disusun dalam tabel agar lebih terstruktur dan mudah dibaca saat melakukan analisis data.

3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kesesuaian antara data yang terdapat pada objek penelitian dengan data

yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017). Uji validitas dilakukan dengan cara melihat *pearson correlation* atau total skor yang didapatkan pada setiap butir pertanyaan. Uji validitas ini dimaksudkan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan dari responden valid atau tidak.

TABEL 6
UJI VALIDITAS

Variabel	No item	r hitung	r tabel	Keterangan
kualitas pelayanan (X)	1	0,721	0,165	Valid
	2	0,703	0,165	Valid
	3	0,629	0,165	Valid
	4	0,631	0,165	Valid
	5	0,696	0,165	Valid
	6	0,778	0,165	Valid
	7	0,624	0,165	Valid
	8	0,703	0,165	Valid
	9	0,698	0,165	Valid
	10	0,581	0,165	Valid
Harga (Y)	11	0,783	0,165	Valid
	12	0,633	0,165	Valid
	13	0,722	0,165	Valid
	14	0,732	0,165	Valid
Kepuasan pelanggan (Z)	15	0,744	0,165	Valid
	16	0,824	0,165	Valid
	17	0,735	0,165	Valid
	18	0,784	0,165	Valid
	19	0,733	0,165	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penulis, (2024)

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel uji validitas, dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang

diberikan kepada responden dapat dikatakan valid, karena r hitung yang diperoleh pada penelitian ini lebih besar dari rtabel (0,165).

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana hasil pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan instrumen yang sama akan menghasilkan data yang konsisten atau serupa (Sugiyono, 2017). Dalam uji realibilitas dapat dilihat dari garis *Cronbach Alpha*.

TABEL 7
UJI RELIABILITAS

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai Kritis	keterangan
Kualitas pelayanan	0,868	0,6	Reliabel
Harga	0,696	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,821	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Penulis, (2024)

Berdasarkan dari tabel di atas nilai yang diperoleh pada *Cronbach Alpha* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,868. Sehingga dapat dikatakan reliabel dan memenuhi kriteria yang sudah ditentukan, karena nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan dari tabel di atas nilai yang diperoleh pada *Cronbach Alpha* pada variabel harga sebesar 0,696. Sehingga dapat dikatakan reliabel dan memenuhi kriteria yang sudah ditentukan, karena nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan dari tabel di atas nilai yang diperoleh pada *Cronbach Alpha* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,821. Sehingga dapat dikatakan reliabel dan memenuhi kriteria yang sudah ditentukan, karena nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan reliabel.

5. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melanjutkan dengan analisis lebih lanjut terhadap data yang terkumpul, uji asumsi klasik perlu dilakukan. Dalam uji asumsi klasik, terdapat tiga tahap yang harus dilewati yakni uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

6. Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk mengevaluasi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya memiliki distribusi yang mengikuti pola normal dalam model regresi. Jika variabel tidak mengikuti distribusi normal, maka kemungkinan hasil uji statistik akan menurun (Ghozali, 2018). Dalam pengujian normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*.

7. Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk memverifikasi apakah model regresi menunjukkan korelasi antara variabel bebas atau independen (Ghozali, 2018). Dalam uji multikoleniaritas, dilakukan dengan memeriksa hasil dari setiap nilai Tolerance dan VIF dari setiap variabel independen.

8. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah variasi dalam model regresi berbeda antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya (Ghozali, 2018). Untuk menentukan keberadaan heteroskedastisitas, dapat diperiksa melalui scatterplot atau dengan memeriksa nilai prediksi variabel dependen menggunakan nilai ZPRED bersama dengan SRESID.

9. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Ghozali, 2018), analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan arah dan dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen berganda. Sebagai contoh, persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

10. Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan varian dependen. (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$k_d = R^2 \times 100\%$$

11. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilaksanakan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis, terdapat pengujian parsial (uji t) dan pengujian simultan (uji F).

G. Jadwal Penelitian

TABEL 8
JADWAL PENELITIAN

NO	KEGIATAN	TAHUN 2024						
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1	Pendaftaran TOR							
2	Pengajuan TOR dan Pengajuan Pembimbing							
3	Pembagian Dosen Pembimbing							
4	Pengumpulan naskah proposal usulan penelitian							
5	Seminar Usulan Penelitian							
6	Revisi naskah Proposal Usulan Penelitian							
7	Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data							
8	Pengolahan hasil data temuan							
9	Analisa hasil data temuan							
10	Sidang Proyek Akhir							

Sumber: Hasil Olahan Penulis, (2024)