

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dimana menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis data pada metode ini bersifat kuantitatif/statistik. (Sugiyono, 2022).

#### **B. Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada event Indonesia Professional Organizer Summit 2024. Event ini diselenggarakan pada tanggal 6-8 Mei 2024 di Hotel Discovery Ancol. Pada penelitian ini yang akan dijadikan suatu objek penelitian peneliti adalah Kualitas Pelayanan Indonesia Professional Organizer Summit 2024. Indonesia Professional Organizer Summit merupakan acara B2B forum yang sudah menjadi kontributor utama pada sektor event management di Indonesia dan sudah berlangsung sejak tahun 2013.

#### **C. Populasi dan Sampling**

##### **1. Populasi**

Sugiyono (2022), populasi merupakan kumpulan umum dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik spesifik yang ditetapkan untuk diteliti dan dianalisis guna menarik kesimpulan. Populasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah para peserta *seller* atau *exhibitor* yang hadir pada *event* Indonesia Professional Organizer Summit 2024.

## 2. Sample dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2022), sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang sesuai dengan populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample jenis *non-probability sampling* berupa sampling jenuh. Sugiyono (2022), teknik sampling jenuh digunakan ketika semua anggota populasi diambil sebagai sampel. Teknik ini juga dikenal sebagai sensus, di mana seluruh anggota populasi menjadi bagian dari sampel.

## D. Metode Pengumpulan Data

### 1. Teknik Pengambilan Data

#### a. Kuesioner/Angket

Kuesioner yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2022). Kuesioner ini akan disebarluaskan kepada para responden peserta *seller* atau *exhibitor* Indonesia Professional Organizer Summit 2024 dan digunakan sebagai data primer.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2022), observasi memiliki karakteristik yang khas sebagai teknik pengumpulan data dibandingkan dengan teknik lain seperti kuesioner dan wawancara.

## 2. Alat Kumpul Data

a. Kuesioner/Angket

Sugiyono (2022) berpendapat bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Data yang didapat dari kuesioner/angket ini yang akan menjadi data primer dari penelitian ini untuk diukur kualitas pelayanan dari Indonesia Professional Organizer Summit 2024.

Penelitian ini dibagikan melalui *google form* dan dibagikan kepada para *seller* yang hadir dalam event Indonesia Professional Organizer Summit 2024.

b. Panduan Observasi

Menurut Sugiyono (2022), observasi memiliki karakteristik yang khas sebagai teknik pengumpulan data dibandingkan dengan teknik lain seperti kuesioner dan wawancara. Penulis melakukan observasi berperan serta atau *participant observation* sebagai *staff freelancer* pada *event* Indonesia Professional Organizer Summit 2024.

## E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu konsep yang digambarkan dalam definisi konsep tertentu saja tidak akan dapat diobservasi atau diukur gejalanya di lapangan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan rujukan-rujukan empiris apa saja yang dapat ditemukan di lapangan untuk menggambarkan secara tepat konsep yang dimaksud sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur. (Purwanto dan Sulistyastuti, 2011).

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pertanyaan	Skala
Kualitas Pelayanan	Tangible	Fasilitas fisik	T1	Petunjuk arah (signage) dalam venue IPOS jelas dan membantu pengunjung menavigasi ruang acara dengan mudah	Ordinal
		Peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan	T2	Peralatan dan perlengkapan yang disediakan oleh panitia penyelenggara memudahkan interaksi antar arah selama kegiatan berlangsung	Ordinal
		Penampilan personil penyedia	T3	Penampilan panitia penyelenggara menunjukkan bahwa mereka siap dan mampu melayani tamu, mitra kerja dan atau delegasi	Ordinal
		Penampilan personil: staff	T4	Penampilan staff mencerminkan citra yang positif	Ordinal

*Sumber: Simangunsong & Setyorini. 2023.*

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pertanyaan	Skala
Kualitas Pelayanan	Tangible	Representasi fisik layanan	T5	Fasilitas fisik seperti gedung, venue acara, dan perlengkapan/peralatan yang digunakan dalam kondisi baik dan layak	Ordinal
		Lingkungan fisik	T6	Tingkat pencahayaan di area acara cukup terang dan mendukung aktivitas di dalamnya.	Ordinal
		Kebersihan	T7	Kebersihan area acara terjaga dengan baik.	Ordinal
		Tata letak ruang	T8	Ruang acara memiliki tata letak yang baik sehingga memudahkan pergerakan pengunjung.	Ordinal
		Aksesibilitas	T9	Akses keluar-masuk venue teratur dan tidak membingungkan bagi tamu dan atau delegasi	Ordinal
		Ukuran area pameran	T10	Ukuran area acara (floor plan) sesuai dengan jumlah peserta dan skala acara yang diselenggarakan.	Ordinal
		Desain fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjng	T11	Desain venue IPOS mempertimbangkan kemudahan akses dan mobilitas pengunjung.	Ordinal

*Sumber: Simangunsong & Setyorini. 2023.*

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pertanyaan	Skala
Kualitas Pelayanan	Tangible	Pemeliharaan fasilitas	T12	Peralatan dan perlengkapan penunjang produksi yang digunakan dalam acara selalu dalam kondisi baik dan siap pakai.	Ordinal
	Reliability	Melakukan layanan dengan andal dan akurat	RB1	Informasi yang disampaikan oleh panitia acara selalu aktual dan relevan dengan kebutuhan.	Ordinal
		Dilakukan pada waktu yang telah ditentukan	RB2	Sesi-sesi kegiatan IPOS-9 selalu dimulai dan diakhiri tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan.	Ordinal
		Konsistensi kinerja	RB3	Panitia penyelenggara mampu menunjukkan tingkat profesionalisme yang konsisten selama kegiatan berlangsung.	Ordinal
		Keakuratan dalam penagihan	RB4	(Khusus SELLER) Semua biaya dan tarif yang tercantum telah dijelaskan dengan transparan oleh panitia penyelenggara.	Ordinal

*Sumber: Simangunsong & Setyorini. 2023.*

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pertanyaan	Skala
Kualitas Pelayanan	Reliability	Menyimpan cattan dengan benar	RB5	Dinamika informasi yang beredar selama kegiatan selalu dicatat, disimpan dan dikomunikasikan secara sistematis oleh Panitia Penyelenggara	Ordinal
		Memberikan layanan yang cepat	RS1	Proses pendaftaran dan registrasi ulang di acara ini berlangsung dengan cepat dan efisien.	Ordinal
	Responsiveness	Kemauan untuk membantu pelanggan	RS2	Panitia penyelenggara selalu berusaha memenuhi kebutuhan tamu dan atau delegasi.	Ordinal
		Segera mengirimkan slip transaksi	RS3	(Khusus SELLER) Panitia acara selalu memastikan para peserta menerima bukti transaksi untuk setiap pendaftaran atau pembelian yang dilakukan.	Ordinal
		Penyedia/penyelenggara memanggil pelanggan kembali dengan cepat	RS4	Delegasi tidak harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan respons dari panitia penyelenggara	Ordinal
	Staff:	memanggil kembali pelanggan dengan cepat	RS5	Panitia penyelenggara menyediakan informasi yang aktual, relevan dan bermanfaat saat dibutuhkan delegasi.	Ordinal

*Sumber: Simangunsong & Setyorini. 2023.*

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pertanyaan	Skala
Kualitas Pelayanan	Assurance Employee	Pengetahuan, kesopanan, dan kemauan untuk menyampaikan	AE1	Panitia penyelenggara memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan dapat menyampaikan informasi dengan efektif.	Ordinal
		Keyakinan yang dirasakan pelanggan	AE2	Panitia acara transparan dalam semua aspek operasional mereka.	Ordinal
		Booth management	AE3	Penataan, pengaturan dan pengelolaan sesi TABLE TOP dilakukan dengan profesional dan efisien.	Ordinal
		Kompetensi	AE4	Panitia penyelenggara mampu menjawab pertanyaan yang bersifat teknis maupun non-teknis terkait dengan layanan selama kegiatan.	Ordinal
		Kepatuhan	AE5	Panitia penyelenggara transparan dan terbuka dalam proses pengelolaan kegiatan ini.	Ordinal
		Keamanan	AE6	Delegasi merasa aman dan nyaman atas informasi pribadi dan data bisnis yang digunakan dalam forum ini.	Ordinal

*Sumber: Simangunsong & Setyorini. 2023.*

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pertanyaan	Skala
Kualitas Pelayanan	Empathy	Kepedulian terhadap pelanggan	E1	Permintaan atau keluhan delegasi selalu ditanggapi dengan cepat oleh panitia penyelenggara.	Ordinal
		Perhatian individu kepada pelanggan	E2	Panitia penyelenggara memberikan perhatian yang sama kepada setiap tamu/delegasi tanpa membeda-bedakan.	Ordinal
		Keramahan empati karyawan	E3	Panitia penyelenggara memberikan pelayanan yang ramah dan sopan selama acara berlangsung.	Ordinal
		Kemasyarakatan, Perilaku personil	E4	Materi edukasi dalam program Smart Forum, Industry Check Up, dan Destination Update disajikan berdasarkan kepedulian yang tinggi terhadap isu-isu sosial	Ordinal
	Cluster Effect	Daya Tarik Wisata	CE1	Lokasi event Indonesia Professional Organizer Summit diadakan di tempat yang memiliki daya tarik wisata yang tinggi.	Ordinal

*Sumber: Simangunsong & Setyorini. 2023.*

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pertanyaan	Skala
Kualitas Pelayanan		Permintaan atau Orientasi Pasar	CE2	Acara ini memenuhi kebutuhan pasar untuk informasi dan tren terbaru dalam industri MICE dan event.	Ordinal
		Konsentrasi Industri Basis Industri	CE3	Acara ini menarik banyak peserta dari berbagai sektor industri yang terkait	Ordinal
		Konsentrasi Peserta Pameran dan Asosiasi Industri Profesional	CE4	Acara ini memberikan kesempatan jaringan yang luas dengan peserta pameran dan asosiasi industri profesional	Ordinal
	Others	Dukungan Pemerintah	O1	Dukungan dari pemerintah meningkatkan kredibilitas acara ini.	Ordinal
		Undang yang lain	O2	Acara ini layak untuk diikuti oleh lebih banyak orang di industri penyelenggara acara	Ordinal
		Pengunjung suka berlama-lama di pameran	O3	Delegasi menikmati berbagai aktivitas dan presentasi yang disediakan dalam acara ini	Ordinal

*Sumber: Simangunsong & Setyorini. 2023.*

## **F. Analisis Data**

### **1. Teknik Analisis Data**

#### **a. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data dapat disajikan dalam berbagai format, seperti tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (ukuran tendensi sentral), desil, persentil, diviasi, dan perhitungan persentase. (Sugiyono, 2022).

#### **b. Penilaian Skala Rentang/Skala Likert**

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh para peneliti yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Variabel tersebut yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, serta dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. (Sugiyono, 2022). Skor skala likert 5 = Sangat setuju, 4 = Setuju, 3 = Ragu-ragu, 2 = Tidak setuju, 1= Sangat tidak setuju. (Sugiyono, 2022).

### **2. Alat Analisis Data**

Pada penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 25 dan microsoft excel untuk mengolah data yang telah dikumpulkan.

### **3. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Sekarang & Bougie (2016) berpendapat bahwa uji validitas adalah pengujian terhadap instrumen penelitian untuk memastikan kesesuaian penggunaannya sesuai tujuan yang dimaksudkan. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*, di mana nilai r hitung setiap pernyataan dalam kuesioner dibandingkan dengan r tabel. Pada penelitian ini, pernyataan dianggap valid jika nilai r hitung  $\geq 0,349$ . Uji validitas ini akan menggunakan microsoft excel.

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil pengujian validitas untuk kuesioner yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**TABEL 3**  
**HASIL UJI VALIDITAS**

<b>Item</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
T1	0,888	0,349	Valid
T2	0,904	0,349	Valid
T3	0,875	0,349	Valid
T4	0,867	0,349	Valid
T5	0,823	0,349	Valid
T6	0,936	0,349	Valid
T7	0,922	0,349	Valid
T8	0,780	0,349	Valid

*Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.*

**TABEL 3**  
**HASIL UJI VALIDITAS**  
**(LANJUTAN)**

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
T9	0,782	0,349	Valid
T10	0,929	0,349	Valid
T11	0,809	0,349	Valid
T12	0,918	0,349	Valid
RB1	0,636	0,349	Valid
RB2	0,380	0,349	Valid
RB3	0,926	0,349	Valid
RB4	0,778	0,349	Valid
RB5	0,906	0,349	Valid
RS1	0,695	0,349	Valid
RS2	0,890	0,349	Valid
RS3	0,503	0,349	Valid
RS4	0,884	0,349	Valid
RS5	0,940	0,349	Valid
AE1	0,923	0,349	Valid
AE2	0,838	0,349	Valid
AE3	0,500	0,349	Valid
AE4	0,920	0,349	Valid
AE5	0,952	0,349	Valid
AE6	0,741	0,349	Valid

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

**TABEL 3**  
**HASIL UJI VALIDITAS**  
**(LANJUTAN)**

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
E1	0,877	0,349	Valid
E2	0,837	0,349	Valid
E3	0,951	0,349	Valid
E4	0,826	0,349	Valid
CE1	0,780	0,349	Valid
CE2	0,780	0,349	Valid
CE3	0,694	0,349	Valid
CE4	0,713	0,349	Valid
O1	0,873	0,349	Valid
O2	0,923	0,349	Valid
O3	0,659	0,349	Valid

*Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.*

#### b. Uji Reliabilitas

Sekaran & Bougie (2016), uji validitas diperoleh dengan menguji instrumen penelitian untuk menilai konsistensi dan stabilitasnya. Uji reliabilitas ini dilakukan menggunakan *Reliability Analysis* perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25 dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* bernilai  $\geq 0,6$ . Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang akan digunakan pada kuesioner penelitian ini.

**GAMBAR 8**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.987	39

*Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.*

**G. Jadwal Penelitian**

**TABEL 4**  
**JADWAL PENELITIAN**

No	Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Penyusunan TOR							
2.	Penyusunan Proposal Penelitian							
3.	Pengajuan Surat Izin Penelitian							
4.	Seminar Usulan Penelitian							
6.	Pengumpulan Data							
7.	Pengolahan Data							
9.	Sidang Akhir							
10.	Perbaikan Hasil Proyek Akhir							
11.	Pengumpulan Hasil Proyek Akhir							

*Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.*