

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian dari judul diatas, pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif penulis gunakan dalam penelitian ini. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkret, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Tujuannya penelitian ini merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menstandarkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti, 2011).

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

Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian. Pengertian lain menurut Supriati (2012) objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh penulis ditempat penelitian dilakukan.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan *tour leader* di PT. GEM Tours & Travel Serang. Adapun responden penelitian ini adalah para pengguna jasa di PT. GEM Tours & Travel Serang tahun 2024.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Widiyanto (2010) menjelaskan populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan objek atau objek yang akan digeneralisasikan dari hasil penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:126) Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.

Pada penelitian ini populasi yang dimaksud yaitu konsumen atau pelanggan yang sudah pernah memakai jasa dari PT. GEM Tours & Travel Kota Serang pada tahun 2024 sebanyak 250 responden.

### 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono, (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan besaran sampel menggunakan tabel, jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi oleh Krejcie and Morgan. Dikarenakan penulis melakukan survey kepada seluruh para pengguna jasa, maka sampel yang akan penulis peroleh adalah sebanyak 152 sampel. Berikut rumus Krejcie and Morgan :

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

**TABEL 5**  
**TABEL POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

*Sumber : <https://www.sindopos.com/2022>*

Berdasarkan tabel dan rumus diatas maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 152 responden.

## D. Metode Pengumpulan Data

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang dilakukan akan diperoleh data dari sampel yang telah ditentukan oleh penulis. Teknik pengumpulan data merupakan unsur yang dibutuhkan oleh penulis untuk mendapatkan data yang dicari. Menurut Sugiyono (2012), Teknik Pengumpulan Data adalah “salah satu tahap yang dibutuhkan dalam penelitian dikarenakan maksud dari sebuah penelitian ini yaitu mendapatkan data”. Didalam penelitian ini, teknik yang akan digunakan penulis adalah sebagai berikut ;

#### a. Penyebaran Kuesioner

Salah satu teknik pengumpulan data yang dapat digunakan di dalam penelitian kuantitatif adalah kuesioner, penulis akan menyebarkan kuesioner kepada responden.

Menurut Sugiyono (2013) Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dimana penulis menyusun pertanyaan untuk dijawab oleh responden yang telah ditentukan. Di dalam penelitian ini, *form* kuesioner akan disebar kepada responden melalui *google form*. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan pada PT GEM Tours & Travel Kota Serang. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 152.

#### b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan

permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Wawancara terbagi menjadi 2 jenis yaitu wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Di dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan wawancara terstruktur. Di dalam penelitian ini, penulis mengambil informasi jawaban dari pertanyaan yang sudah penulis susun secara terstruktur dari sumber utama yaitu direktur utama PT. GEM Tours & Travel Kota Serang. Penulis tidak melakukan wawancara semi terstruktur karena akan menimbulkan jawaban yang menyebar ke berbagai macam aspek.

## **2. Alat Pengumpulan Data**

Kuesioner merupakan metode atau cara yang lebih berhasil untuk mengumpulkan data agar efektif sehingga penulis mengetahui faktor – faktor yang perlu dinilai dan apa harapan responden. Kuesioner diberikan kepada responden melalui whatsapp *group* Umrah PT. GEM Tours & Travel Kota Serang tahun 2024, dengan menggunakan *Google Form* dalam pengisian kuesioner.

## **E. Uji Validitas**

Menurut Priyatno (2014) Uji Validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden. Uji validitas adalah suatu ukuran yang akan menunjukkan kebenaran instrumen. Instrumen yang bersifat valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat dari validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Sebuah instrumen bisa dikatakan valid

apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur, jika nilai rhitung > lebih dari nilai rtabel maka dinyatakan valid.

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alatukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Tujuan dari validitas adalah untuk melihat seberapa jauh butir – butir (variabel) yang diukur menyatu sama lainnya. Suatu instrument dikatakan valid apabila nilai  $r$  hasil (*correlated*/total indikator) >  $r$  table, artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid.

**TABEL 6**  
**UJI VALIDITAS KUESIONER**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan Pelayanan <i>Tour Leader</i>	X1	0,658	0,159	Valid
	X2	0,521	0,159	Valid
	X3	0,596	0,159	Valid
	X4	0,604	0,159	Valid
	X5	0,754	0,159	Valid
	X6	0,705	0,159	Valid
	X7	0,698	0,159	Valid
	X8	0,707	0,159	Valid
	X9	0,510	0,159	Valid
	X10	0,729	0,159	Valid
	X11	0,510	0,159	Valid
	X12	0,549	0,159	Valid
	X13	0,751	0,159	Valid
	X14	0,756	0,159	Valid
	X15	0,756	0,159	Valid
	X16	0,620	0,159	Valid
	X17	0,743	0,159	Valid
	X18	0,656	0,159	Valid
	X19	0,742	0,159	Valid
	X20	0,796	0,159	Valid

Sumber : hasil olah data peneliti, 2024

## F. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (bebas kesalahan). Oleh karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen perlu dilakukan.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisisioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.60$ .

**TABEL 7**  
**UJI RELIABILITAS KUESIONER**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,935	20

Sumber : hasil olah data peneliti, 2024

### G. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2018), Operasional Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

**TABEL 8**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Jenis Data
Kualitas Pelayanan <i>Tour Leader</i> (Riana & Achnes, 2016)	<i>Tangibles</i>	Selalu berpenampilan rapi dan menarik.	Ordinal
		<i>Itinerary</i> berjalan sesuai dengan jadwal.	Ordinal
		Mempergunakan peralatan modern.	Ordinal
		Mengecek kelengkapan fasilitas.	Ordinal
	<i>Emphaty</i>	Memberikan perhatian individual.	Ordinal
		Mengingat nama peserta <i>tour</i> .	Ordinal
		Sungguh - sungguh mengutamakan kepentingan konsumen.	Ordinal
		Aktif dalam memahami kebutuhan konsumen.	Ordinal
	<i>Reliability</i>	Menyediakan layanan sesuai dengan yang di janjikan.	Ordinal
		Dapat diandalkan dalam menangani masalah konsumen.	Ordinal
		Memberikan layanan secara benar dan tepat waktu.	Ordinal
		Memberi informasi yang tepat dan perlu.	Ordinal
	<i>Responsiveness</i>	Menghargai konsumen.	Ordinal
		Profesional dalam memberikan pelayanan.	Ordinal



		Menerima komplain.	Ordinal
		Pelayanan yang segera/cepat bagi konsumen.	Ordinal
	<i>Assurance</i>	Konsumen dapat mempercayai.	Ordinal
		Pengetahuan <i>tour leader</i> yang luas.	Ordinal
		Jujur dan bersih.	Ordinal
		Bersikap sopan dan santun secara konsisten.	Ordinal

## H. Analisis Data

### 1. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kuantitatif, dimana data yang telah diperoleh melalui kuesioner dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan, dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Menurut Sugiyono (2009) Penelitian Deskriptif Kuantitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan melalui hasil kuesioner dan penyebaran kuesioner kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Analisis pada penelitian ini menggunakan skala *Likert*, dimana skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang diukur. Dengan Skala *Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2007).

Skala *Likert* menggunakan lima tingkatan jawaban sebagai berikut :

**TABEL 9**  
**INSTRUMEN SKALA LIKERT**

Skala	Ukur
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Hasan (2002)

## 2. Alat Analisis Data

Dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0 for *windows* ini menjadi alat analisis dalam penelitian. Agar data penelitian lebih sistematis dan mudah dibaca, setiap item data disajikan dalam bentuk tabel.

### I. Jadwal Penelitian

**TABEL 10**  
**JADWAL PENELITIAN**

No.	Perencanaan Kegiatan	Bulan				
		Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Pengumpulan TOR					
2	Pengumpulan TOR dan Pengajuan Dosen Pembimbing					
3	Pengumuman Dosen Pembimbing					
4	Penyusunan Proposal Penelitian					
5	Sidang Proposal Penelitian					
6	Revisi Proposal Penelitian					
7	Survei dan Pengumpulan Data					
8	Olah Data					
9	Hasil Penelitian					
10	Sidang Hasil Penelitian					

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti, 2024