

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Secara umum, penelitian adalah proses mencari tahu sesuatu secara terstruktur untuk menambah pengetahuan (Altinay & Paraskevas, 2016). Berdasarkan cara pandang, jenis data, dan cara menganalisisnya, metode penelitian dibagi menjadi tiga, yaitu: kuantitatif, kualitatif, dan gabungan dari keduanya (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dalam suatu populasi, dengan cara mengukur hubungan antar variabel (Altinay & Paraskevas, 2016). Dalam pendekatan ini, variabel-variabel yang diteliti diukur menggunakan instrumen tertentu sehingga menghasilkan data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis melalui teknik statistik (Creswell & David Creswell, 2018). Dalam penelitian deskriptif, tujuan utamanya adalah menggambarkan atau mengevaluasi kondisi suatu sampel pada waktu tertentu, tanpa melakukan intervensi atau mengubah situasi maupun perilaku dari sampel yang diteliti.

Instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang diaplikasikan pada penelitian ini adalah skala FESTPERF yang dikembangkan oleh Tkaczynski dan Stokes pada tahun 2010 yang batasan utamanya adalah penelitian ini berfokus pada jenis festival tertentu.

B. Objek Penelitian

Kualitas pelayanan yang diberikan The Mahariza Company (TMC) sebagai penyelenggara Waktu Indonesia Tribute (WIT) to The Beatles Tour Bandung 2025 yang akan menjadi objek dari penelitian ini, yang dianalisis yaitu melalui sudut pandang penonton yang akan menyaksikan konser WIT 2025 pada tanggal 10 Mei 2025 berlokasi di Sabuga, Bandung. TMC adalah perusahaan produksi kreatif yang berbasis di Jakarta Selatan, Indonesia. TMC telah terlibat dalam berbagai proyek, termasuk produksi film, iklan, pertunjukan teater, dan festival musik. Beberapa proyek terkenal yang pernah dikerjakan oleh TMC antara lain musikal "Lutung Kasarung" dan festival musik "Synchronize Festival" .

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada kelompok individu yang memiliki karakteristik yang sama dan menjadi fokus utama dalam penelitian (Creswell & David Creswell, 2018). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi yang diukur pada penelitian ini adalah penonton yang akan hadir dalam konser WIT yang ditargetkan sebanyak 2.500 penonton.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019) Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu yang dipilih untuk dianalisis dalam penelitian. Sampling merupakan proses pemilihan sejumlah individu dari populasi dengan cara tertentu agar kelompok yang terpilih dapat mencerminkan karakteristik keseluruhan populasi (Sekaran & Bougie, 2016).

Peneliti menerapkan metode *quota sampling*, yaitu sebuah teknik pemilihan sampel dari populasi yang memiliki karakteristik khusus hingga mencapai jumlah yang telah ditetapkan. Teknik ini bertujuan untuk memastikan bahwa tiap kelompok yang dianggap penting dalam penelitian terwakili secara proporsional melalui penentuan kuota tertentu (Sekaran & Bougie, 2016; Sinambela, 2014).

Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 2.500 orang, dan ditetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi variabel karakteristik penting dari populasi, jenis pekerjaan, usia dan domisili responden.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Survei

Survei adalah metode untuk mengumpulkan informasi dari sekelompok orang yang mewakili populasi tertentu. Tujuannya adalah untuk

menggambarkan, membandingkan, atau menjelaskan pengetahuan, sikap, dan perilaku mereka. Informasi dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner yang sudah dibuat secara standar (Altinay et al., 2016; Sekaran & Bougie, 2016). Survei dilakukan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disusun secara rapi dan sama untuk semua responden. Semua peserta survei mendapatkan pertanyaan yang sama, yang sudah ditulis dengan jelas di dalam kuesioner (Sinambela, 2014). Pada penelitian ini, penulis melakukan survei kepada penonton WIT.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati, mencatat, menganalisis, dan memahami perilaku, tindakan, atau kejadian yang telah direncanakan sebelumnya (Sekaran & Bougie, 2016). Tidak seperti metode pengumpulan data lainnya, observasi mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam dan sesuai dengan konteks dari sudut pandang orang-orang yang berada di lingkungan tersebut.

Observasi juga bisa menjadi pelengkap metode penelitian lainnya karena dapat membantu menghasilkan ide dan teori baru untuk penelitian selanjutnya, serta memperkuat atau menguji kembali hasil temuan yang sudah ada (Altinay et al., 2016). Penulis akan melakukan observasi langsung pada konser WIT.

2. Alat Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dan sudah dirancang sebelumnya untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Responden diminta untuk menuliskan jawabannya atau memilih dari beberapa jawaban yang telah disediakan (Sekaran & Bougie, 2016). Peneliti perlu mengetahui informasi apa yang ingin dikumpulkan, jumlah responden yang dibutuhkan, serta memastikan bahwa setiap pertanyaan mudah dipahami oleh semua responden (Altinay et al., 2016).

Penulis akan membagikan kuesioner kepada penonton dari Waktu Indonesia Tribute (WIT) 2025 dengan minimal sampel yang diambil sebanyak 100 dan data yang diperoleh digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini. Dalam menyusun pertanyaan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden, peneliti menggunakan skala likert sebagai alat ukur. Skala ini digunakan untuk menilai sikap, perilaku, pendapat, maupun persepsi individu atau kelompok terhadap permasalahan yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2022). Adapun bentuk pengukuran skala likert yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 1
SKALA LIKERT

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat baik	5
Baik	4
Netral	3
Kurang baik	2
Sangat buruk	1

b. Panduan Observasi

Sebelum melaksanakan observasi, sangat penting bagi peneliti untuk menyusun panduan observasi terlebih dahulu. Panduan ini berfungsi sebagai alat bantu dalam proses penelitian, membantu peneliti untuk tetap fokus dan memberikan prioritas pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian.

E. Definisi Operasional Variabel

TABEL 2
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Instrumen	Skala
FESTPERF	<i>Professionalism</i>	<i>Trust</i>	Informasi yang diberikan	Kuesioner	Ordinal
			Keamanan selama acara berlangsung		

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Instrumen	Skala
		<i>Promptness</i>	Ketepatan waktu saat acara dimulai		
			Kecepatan panitia dalam merespon kebutuhan penonton		
			Kecepatan panitia dalam merespon pertanyaan penonton		
		<i>Support</i>	Bantuan yang diberikan panitia kepada penonton		
		<i>Transaction safety</i>	Keamanan selama melakukan pembelian tiket		
		<i>Understanding</i>	Pemahaman panitia dalam menyikapi permintaan penonton		
			Pemahaman panitia dalam menyikapi kebutuhan penonton		

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Instrumen	Skala
	<i>Core service</i>	<i>Accurate information</i>	Keakuratan informasi yang diberikan panitia		
		<i>Ability</i>	Kemampuan artis dalam memberikan pertunjukan		
			Kemampuan panitia dalam mempersiapkan pertunjukan		
		<i>Music volume</i>	Volume musik selama acara		
		<i>Sound quality</i>	Kualitas <i>sound system</i> selama pertunjukan		
			Kejelasan suara yang keluar dari <i>sound system</i>		
			Kejernihan suara yang keluar dari <i>sound system</i>		
		<i>Creativity</i>	Kreatifitas konsep acara		
			Kreatifitas dekorasi		

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Instrumen	Skala
		<i>Equipment</i>	Kreatifitas aksi panggung		
			Kualitas <i>sound system</i> yang digunakan		
			Kualitas <i>stage lighting</i> yang digunakan		
			Kualitas panggung yang digunakan		
			Kualitas LED yang digunakan		
			Kualitas microphone yang digunakan		
	<i>Environment</i>	<i>Cleanliness</i>	Kebersihan toilet		
			Kebersihan area konser		
			Ketersediaan tempat sampah		
		<i>Crowding</i>	Pengaturan alur keluar masuk penonton		

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Instrumen	Skala
			Penataan tempat duduk		
			Pengaturan lalu lintas selama konser		
		<i>Toilets</i>	Toilet yang tersedia		
			Kebersihan toilet		
			Jumlah toilet		
		<i>Seating</i>	Kenyamanan tempat duduk		
			Kemudahan dalam menemukan tempat duduk		
			Kesesuaian pemesanan dengan tata letak duduk		
		<i>Viewing</i>	Kejelasan melihat penampil ketika berada di atas panggung		
			Kejelasan melihat livecam yang ditampilkan		

Dikemukakan oleh Tkaczynski dan Stokes (2010), Kualitas pelayanan festival menjadi operasional variabel dalam penelitian ini dengan sub variabel sebagai berikut:

a. Professionalism

Professionalism merujuk pada kemampuan, sikap, dan kualitas layanan yang diberikan oleh panitia kepada pengunjung sebelum dan selama acara berlangsung. Profesionalisme mencerminkan seberapa baik penyelenggara menjalankan tugas secara bertanggung jawab dan sesuai harapan *audiens*. Layanan yang cepat, ramah, serta penanganan masalah yang efisien merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman acara yang nyaman dan terorganisir.

Dalam dimensi *Professionalism*, terdapat enam atribut utama, yaitu *trust* (kepercayaan terhadap penyelenggara), *promptness* (ketepatan waktu layanan), *support* (dukungan panitia), *transaction safety* (keamanan transaksi), *understanding* (pemahaman terhadap kebutuhan pengunjung), dan *accurate information* (kejelasan serta keakuratan informasi). Keenamnya berperan penting dalam membentuk persepsi positif pengunjung dan menjadi dasar untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

b. Core service

Core service mengacu pada layanan inti yang disajikan oleh penyelenggara dan menjadi pusat dari keseluruhan pengalaman acara. Layanan inti ini mencerminkan kualitas pertunjukan secara langsung dan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Apabila pengunjung

menilai bahwa pertunjukan kurang berkualitas baik dari segi performa maupun suasana yang dibangun maka mereka cenderung merasa kecewa dan enggan menghadiri acara serupa di masa mendatang. Oleh karena itu, *core service* merupakan elemen yang paling krusial dalam membentuk loyalitas dan kepuasan audiens.

Dalam dimensi *core service*, terdapat beberapa elemen utama yang berperan dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan pengunjung, yaitu *ability* (kemampuan performer dan penyelenggara), *music volume* (tingkat kenyaringan suara), *sound quality* (kualitas audio selama pertunjukan), *creativity* (kreativitas dalam penyajian acara), dan *equipment* (kelengkapan serta kondisi peralatan teknis). Kelima aspek ini saling melengkapi dan harus diperhatikan secara seimbang agar acara tidak hanya menarik secara konsep, tetapi juga unggul secara teknis dan artistik.

c. *Environment*

Environment merujuk pada kualitas fasilitas fisik dan suasana lingkungan yang disediakan oleh penyelenggara selama acara berlangsung. Lingkungan acara yang tertata dengan baik berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan mendukung keseluruhan pengalaman pengunjung. Fasilitas yang bersih, rapi, dan mudah diakses akan memberikan kesan positif, sementara kondisi yang tidak tertata dapat mengurangi kepuasan, meskipun konten acara sudah baik.

Dalam penelitian ini, aspek *environment* dievaluasi melalui lima indikator utama, yaitu *cleanliness* (kebersihan area acara), *crowding* (tingkat keramaian

dan keteraturan pengunjung), *toilets* (akses dan kebersihan fasilitas toilet), *seating* (kenyamanan serta pengaturan tempat duduk), dan *viewing* (kualitas visual dalam menonton pertunjukan). Kelima aspek ini menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana penyelenggara memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan dasar pengunjung selama berada di lokasi acara.

F. Analisis Data

Analisis data dalam pendekatan kuantitatif dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta mencapai tujuan studi dengan mengukur secara kuantitatif pendapat, sikap, perilaku, atau karakteristik suatu organisasi (Altinay et al., 2016).

1. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil dari sampel. Statistik deskriptif akan menyajikan data dalam bentuk tabel dan grafik, serta dilengkapi dengan perhitungan nilai-nilai pusat seperti modus, median, *mean*, dan persentase untuk mengetahui distribusi data (Sinambela, 2014). Metode ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan pada acara Waktu Indonesia Tribute to The Beatles Tour Bandung 2025.

Untuk mengukur aspek-aspek kualitas pelayanan Waktu Indonesia Tribute (WIT) 2025, penulis mengaplikasikan skala likert untuk mengkaji sejauh mana responden menyatakan setuju dengan suatu pertanyaan, dengan skala sebagai berikut: 1 = sangat buruk, 2 = buruk 3 = netral, 4 = baik, 5 = sangat baik (Altinay et al., 2016).

G. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan relevan, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan menghasilkan kesimpulan yang tepat. Dalam penelitian ini, validitas instrumen diuji menggunakan metode korelasi *korelasi Pearson*.

Kriteria validitas yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Instrumen dianggap valid jika nilai signifikansi (sig.) kurang dari 0,05, dan dinyatakan tidak valid apabila nilai sig. lebih dari 0,05.
2. Instrumen dinyatakan valid jika nilai hitung minimal sebesar 0,164 dengan kategori sedang (moderate) atau dapat diterima (acceptable).

H. Jadwal Penelitian

TABEL 4
JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	Pengajuan TOR							
2	Penyusunan Proposal Usulan Penelitian							
3	Seminar Proposal							
4	Pengumpulan Data							

5	Penyusunan Laporan Usulan Penelitian							
6	Sidang Akhir							
7	Revisi Laporan Usulan Penelitian							
8	Pembukuan Usulan Penelitian							

Sumber: Olahan Penulis, 2025