

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sujarweni (2019) penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan melalui penerapan teknik pengukuran atau prosedur statistik. Pemilihan pendekatan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Minat Beli Paket Wisata).

1. Objek Penelitian

Untuk lebih memahami penelitian, objek penelitian ini dibuat. Menurut Sugiyono (2017) objek penelitian adalah karakteristik dari objek, individu, atau aktivitas yang bervariasi, yang sengaja dipilih dan dipelajari oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Dalam studi ini, terdapat dua variabel: kualitas pelayanan sebagai variabel X (variabel bebas) dan minat beli paket wisata sebagai variabel Y (variabel terikat).

Lokasi penelitian yang digunakan adalah Viva Wisata yaitu salah satu *travel agent* di Kota Bandung yang menjual berbagai macam paket wisata.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Handayani (2020) populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti, yang memiliki ciri serupa, baik itu individu, peristiwa,

atau objek. Dalam studi ini, populasinya adalah semua konsumen yang membeli paket wisata di Viva Wisata sepanjang tahun 2024, berjumlah 66 wisatawan. Data ini diperoleh langsung dari Viva Wisata.

2. Sampel

Sampel, seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2017) merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik serupa. Penting bagi sampel untuk benar-benar mewakili populasi secara keseluruhan. Jumlah sampel mengacu pada banyaknya individu yang dipilih dari populasi untuk dianalisis.

Penelitian ini menggunakan konsumen yang telah membeli paket wisata di Viva Wisata sebagai responden. Karena populasi berjumlah 66 orang, penulis menerapkan teknik sampel jenuh atau sensus.

Arikunto (2012) mendefinisikan teknik sampel jenuh sebagai metode di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Teknik ini biasanya dipakai bila populasi kurang dari 100 orang. Jika populasi lebih dari 100, sampel dapat diambil sekitar 10–15% atau 20–25% dari total populasi.

Mengingat populasi penelitian ini kurang dari 100 orang (yaitu 66 orang), penulis memutuskan untuk menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Inilah alasan mengapa teknik yang digunakan disebut teknik sensus.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner sebagai metode pengumpulan data primer. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2017). Kuesioner akan dibagikan kepada 66 responden yaitu seluruh wisatawan yang sudah dan akan membeli paket wisata *outbound* di Viva Wisata dengan menggunakan skala *likert* 1-4. Hal ini bertujuan untuk menghindari responden menjawab netral.

1. STS : Sangat tidak setuju
2. TS : Tidak setuju
3. S : Setuju
4. SS : Sangat setuju

D. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010) definisi operasional variabel penelitian merujuk pada aspek atau parameter yang diturunkan dari objek atau aktivitas empiris dengan karakteristik terukur, yang kemudian ditetapkan secara sistematis oleh penulis sebagai fokus kajian guna dianalisis dan diinterpretasikan dalam rangka menghasilkan simpulan ilmiah.

Menurut Nurdin et al. (2019) Definisi operasional merupakan perumusan konsep variabel berdasarkan atribut empiris yang teramati, sehingga memfasilitasi penulis dalam melakukan observasi sistematis atau pengukuran terstandarisasi terhadap suatu objek atau fenomena. Proses operasionalisasi variabel bertujuan untuk menyederhanakan prosedur

pengumpulan data, meminimalkan ambiguitas interpretatif, serta menetapkan batasan konseptual variabel agar kajian tetap terfokus dan terukur.

Penulis menggunakan definisi operasional variabel sebagai petunjuk dalam penelitian ini. Secara lengkap, berikut pemaparan operasional variabel penelitian penulis:

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian tindakan sistematis yang diinisiasi oleh individu atau entitas organisasi untuk memenuhi ekspektasi *stakeholder* baik pelanggan eksternal maupun karyawan internal melalui mekanisme penyerahan nilai (*value delivery*) yang bersifat responsif dan adaptif. Untuk mengukur kualitas pelayanan memerlukan lima dimensi yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) berkaitan dengan aspek-aspek fisik layanan seperti fasilitas, perlengkapan, penampilan karyawan, dan material yang digunakan dalam mendukung layanan.
- b. Empati, menunjukkan kemampuan perusahaan dalam membangun hubungan, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan unik setiap pelanggan.
- c. Reliabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan seperti yang dijanjikan, dengan ketepatan waktu, keakuratan, dan kepuasan pelanggan.

- d. Daya tanggap yaitu mengacu pada kesediaan dan keseriusan staf dalam membantu pelanggan, serta memberikan layanan yang cepat dan responsif.
- e. Jaminan, meliputi perilaku karyawan yang membangun kepercayaan dan rasa aman pelanggan terhadap perusahaan.

2. Variabel Minat Beli

Minat beli dapat dikonseptualisasikan sebagai kecenderungan psikologis konsumen untuk melakukan pembelian suatu merek atau mengambil tindakan terkait transaksi komersial, yang diukur melalui probabilitas subjektif individu dalam merealisasikan niat beli tersebut. Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi minat beli

- a. Faktor kebudayaan
- b. Faktor sosial
- c. Faktor pribadi
- d. Faktor psikologis

Untuk memperoleh kejelasan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka disusun definisi operasional variabel yang mencakup dimensi, indikator, dan cara pengukurannya. Adapun matriks operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan Tjiptono (2019:305)		Reliabilitas	Penyampaian produk	1
			Keakuratan Informasi	2
		Daya Tanggap	Kesiapan dalam melayani	3
			Waktu Respons	4
			Kemudahan Akses	5
		Jaminan	Kepercayaan pelanggan	6 & 7
			Kepastian Layanan	8
		Empati	Kemudahan dalam menjalin relasi	9
			Pendekatan Personal	10
		Bukti fisik	Sarana komunikasi	11
			Tampilan	12
			Kualitas Fasilitas	13
Minat Beli Kotler (2001)	Faktor Kebudayaan	Budaya	Keinginan	14
		Sub-budaya	Wilayah geografis	15
		Kelas Sosial	Gaya hidup	16
	Faktor sosial	Kelompok Acuan	Pengaruh rekan/kerabat	17
		Keluarga	Pengaruh keluarga	18
	Faktor pribadi	Pekerjaan dan Keadaan ekonomi	Keadaan ekonomi/daya beli	19
		Gaya hidup	Gaya hidup	20
		Kepribadian dan konsep diri		21
	Faktor psikologis	Motivasi	Motivasi kebutuhan	22
		Persepsi	Pengetahuan tentang produk	23

Sumber: data olahan penulis (2025)

E. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli paket wisata di Viva Wisata. Menurut Arikunto (2006) metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan peristiwa atau keadaan secara objektif

menggunakan angka atau matematika, dengan cara mengumpulkan dan menyajikan data untuk menampilkan hasilnya.

2. Uji Validitas

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk menentukan apakah sebuah kuesioner valid. Dalam penelitian ini, pengujian validitas sudah dilakukan untuk memastikan validitas instrumen yang digunakan. Alat pengukuran data yang digunakan penulis untuk mengukur validitas instrumen adalah *SPSS 22 for Windows*.

Dalam penelitian ini telah dilakukan uji validitas instrumen terhadap 30 sampel. Nilai r tabel dengan tingkat error level 0,05 (5%) untuk sampel 30 adalah 0,361. Seluruh instrumen dapat dikatakan valid apabila nilai dari r hitung sama atau lebih besar dari r tabel. Hasil dari uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 4

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN				
No. Item	PERNYATAAN	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
1	Karyawan menjelaskan paket wisata dengan jelas	0,598	0,361	VALID
2	Karyawan memberikan keakuratan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan	0,649	0,361	VALID
3	Karyawan bersikap responsif terhadap pelanggan	0,776	0,361	VALID
4	Karyawan merespon pelanggan dengan cepat	0,780	0,361	VALID

TABEL 4
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN
(Lanjutan)

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN				
No. Item	PERNYATAAN	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
5	Viva Wisata memiliki banyak akses untuk dihubungi	0,734	0,361	VALID
6	Produk tour sesuai dengan yang dijanjikan	0,574	0,361	VALID
7	Karyawan memiliki kualitas komunikasi yang baik	0,758	0,361	VALID
8	Karyawan memberikan memberikan pelayanan dengan prima	0,622	0,361	VALID
9	Karyawan bersifat terbuka terhadap relasi yang baik yang baik dengan pelanggan	0,666	0,361	VALID
10	Karyawan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan	0,640	0,361	VALID
11	Sarana komunikasi berfungsi dengan baik	0,716	0,361	VALID
12	Karyawan Viva Wisata selalu berpenampilan rapih	0,591	0,361	VALID
13	Kantor Viva Wisata memiliki kualitas fasilitas yang memadai	0,583	0,361	VALID

Sumber: data olahan penulis (2025)

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL MINAT BELI

VARIABEL MINAT BELI				
No. Item	PERNYATAAN	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
1	Saya tertarik membeli paket wisata ke luar negeri karena ingin mengeksplorasi budaya unik negara tujuan.	0,552	0,361	VALID
2	Saya memilih destinasi luar negeri yang memiliki keunikan geografis.	0,550	0,361	VALID
3	Paket wisata ke luar negeri yang saya pilih mencerminkan status sosial saya.	0,525	0,361	VALID

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL MINAT BELI
(Lanjutan)

VARIABEL MINAT BELI				
No. Item	PERNYATAAN	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
4	Rekomendasi dari teman yang pernah berwisata ke luar negeri sangat memengaruhi pilihan saya.	0,546	0,361	VALID
5	Rekomendasi dari keluarga yang pernah berwisata ke luar negeri sangat memengaruhi pilihan saya.	0,550	0,361	VALID
6	Kondisi keuangan saya saat ini memengaruhi kemampuan membeli paket wisata ke luar negeri.	0,547	0,361	VALID
7	Saya memilih paket wisata ke luar negeri yang sesuai dengan gaya hidup saya	0,538	0,361	VALID
8	Destinasi luar negeri yang saya pilih mencerminkan kepribadian saya	0,532	0,361	VALID
9	Kebutuhan untuk mencari pengalaman baru menjadi alasan utama saya memilih paket wisata ke luar negeri.	0,572	0,361	VALID
10	Saya merasa informasi tentang visa, keamanan, dan fasilitas destinasi luar negeri dari Viva Wisata sudah jelas.	0,572	0,361	VALID

Sumber : Data olahan penulis (2025)

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi instrumen kuesioner sebagai pengukur dari suatu variabel. Menurut (Ghozali, 2006), kuesioner dianggap reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan di dalamnya konsisten dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini, perangkat lunak *SPSS 22 for Windows* digunakan sebagai alat analisis data. Hasil uji reliabilitas penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

TABEL 6
HASIL UJI RELIABILITAS

VARIABEL	Kualitas Pelayanan	Minat beli paket wisata
RELIABILITAS	0,912	0,814

Sumber : Data olahan penulis (2025)

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varian total

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah penulis olah, bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Minat Beli) menghasilkan koefisien reliabilitas $> 0,6$ yang mengartikan bahwa kuesioner yang penulis buat adalah reliabel.

F. Jadwal Pelaksanaan

TABEL 7
JADWAL PELAKSANAAN

Kegiatan	Periode Pelaksanaan					
	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Pengumpulan TOR						
Penyusunan Usulan Penelitian						
Seminar Usulan Penelitian						

TABEL 7
JADWAL PELAKSANAAN
(Lanjutan)

Kegiatan	Periode Pelaksanaan					
	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Revisi Usulan Penelitian						
Pelaksanaan Penelitian						
Penyusunan Proyek Akhir						
Sidang Proyek Akhir						