

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif sebagai metode pelaksanaannya . Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau karakteristik populasi tertentu (Wardiyanta, 2006:5). Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka, yang kemudian dianalisis secara statistik guna mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap paket wisata dalam negeri yang disediakan oleh PT Magnus Wisata Bandung.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian merupakan elemen penting yang menjadi fokus utama dalam sebuah studi. MenurutFaadyah (2023), objek penelitian menggambarkan sasaran dari penelitian itu sendiri, yang mencakup aspek-aspek seperti karakteristik lokal, sejarah perkembangan, desain yang bersifat otoritatif, serta fungsi utama yang berkaitan dengan wilayah penelitian. Berdasarkan penjelasan tersebut, objek penelitian dapat disimpulkan sebagai subjek ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi guna menjawab pertanyaan mengenai apa, siapa, kapan, dan di mana penelitian dilakukan. Untuk objek penelitian berlokasi di PT Magnus Wisata Bandung. Untuk waktu penelitian direncanakan dari bulan Mei hingga akhir Juni 2025.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan individu atau objek yang menjadi fokus dalam suatu penelitian dan menjadi dasar dalam pengambilan sampel untuk keperluan analisis. Menurut Oktya (2023), seorang peneliti perlu mengumpulkan informasi dari seluruh elemen dalam populasi agar hasil yang diperoleh dapat mewakili keseluruhan secara akurat. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah wisatawan yang telah mengikuti paket wisata domestik yang diselenggarakan oleh Magnus Wisata selama tahun 2024, dengan total sebanyak 30 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih sebagai sumber data penelitian, dan dianggap mampu merepresentasikan karakteristik populasi secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus, yaitu metode di mana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Pemilihan teknik ini didasarkan pada jumlah populasi yang relatif sedikit, yaitu di bawah 50 orang (Sugiyono, 2002:28). Oleh karena itu, semua wisatawan yang berjumlah 30 orang dalam populasi dijadikan sebagai responden atau sampel dalam penelitian ini.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder, yang berfungsi saling melengkapi untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan mendalam.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lapangan, khusus untuk menjawab permasalahan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:137), “data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara)”. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui PT Magnus Wisata Bandung, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan hasil kuesioner pelanggan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap paket wisata domestik yang mereka ikuti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya. Data ini biasanya dikumpulkan dan disusun oleh pihak lain, lalu digunakan kembali oleh peneliti sebagai bahan pendukung analisis. Sugiyono (2017:137) juga menjelaskan bahwa “data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dalam bentuk dokumen atau laporan yang telah tersedia”. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, literature ilmiah, jurnal, buku, serta situs resmi yang berkaitan dengan objek penelitian dan teori-teori yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti. Menurut

Suharsimi Arikunto (2006:124), observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek di lingkungan tertentu, baik yang sedang berlangsung maupun yang masih dalam proses, dengan menggunakan Indera secara sadar dan sistematis. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas layanan yang diberikan oleh PT Magnus Wisata Bandung kepada para pelanggan, baik sebelum, saat, maupun setelah pelaksanaan paket wisata. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh Gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan dan interaksi antara perusahaan dan pelanggan.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Babbie (2010) juga menyatakan bahwa kuesioner merupakan instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden untuk memperoleh informasi tentang sikap, perilaku, atau karakteristik mereka. Kuesioner digunakan sebagai alat utama dalam pengumpulan data primer. Kuesioner disusun dalam bentuk Skala Likert dan dibagikan kepada para pelanggan yang telah mengikuti paket wisata. Tujuannya adalah untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan

terhadap beberapa aspek layanan, seperti kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan pengalamanwisata.

3. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden untuk menggali informasi yang mendalam. Menurut Sugiyono (2014), wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih di mana salah satu pihak, yaitu pewawancara, mengajukan pertanyaan dan pihak lainnya, yaitu responden, memberikan jawaban untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan. Lexy J. Moleong (2016) menambahkan bahwa wawancara adalah percakapan yang terarah dan bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu, biasanya berkaitan dengan pengumpulan informasi, pendapat, atau pandangan yang mendalam.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan menggunakan platform Google Form. Platform ini dipilih karena dinilai efektif dan efisien, responden dapat mengisi kuesioner secara online, sehingga lebih mudah diakses kapan pun dan di mana pun mereka berada. Melalui kuesioner ini, penulis berhasil memperoleh data dengan cepat dan akurat dari para wisatawan yang telah mengikuti paket wisata Magnus Wisata, khususnya terkait pengalaman mereka selama menjalani perjalanan wisata tersebut.

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 3

SKALA LIKERT

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

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis, (2025)

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *Pearson Correlation* atau total skor dari setiap butir pertanyaan. Melalui uji ini, peneliti

dapat menentukan apakah data yang dikumpulkan dari responden tergolong valid dan layak digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur indikator yang dimaksud secara akurat. Dalam penelitian ini, uji validitas diterapkan pada seluruh item dalam instrumen yang mencakup lima variabel utama, yaitu kepuasan pelanggan, konfirmasi ekspektasi, niat beli ulang, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan. Teknik yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan menganalisis hubungan antara skor setiap butir pernyataan dengan total skor dari variabel yang bersangkutan. Sebuah item dikategorikan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 5% dan jumlah responden tertentu. Pada penelitian ini, jumlah responden sebanyak 30 orang, sehingga nilai r tabel sebesar 0,361. Berdasarkan hasil analisis, mayoritas butir pernyataan menunjukkan nilai r hitung yang melampaui nilai r tabel, yang berarti bahwa item-item tersebut valid dan layak digunakan untuk keperluan pengumpulan data dalam penelitian ini.

3. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen kuesioner memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang serupa. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diterapkan pada masing-masing variabel: kepuasan pelanggan, konfirmasi ekspektasi, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan. Teknik yang digunakan adalah Alpha Cronbach, dengan interpretasi bahwa suatu variabel dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Analisis dilakukan dengan bantuan software statistik terhadap data dari 30 responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh variabel memiliki nilai Alpha di atas 0,60, yang menunjukkan bahwa item-item pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian,

kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing variabel.

G. Teknik Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2017), pengukuran adalah proses pemberian angka pada objek atau peristiwa berdasarkan aturan-aturan tertentu yang telah ditetapkan, agar data tersebut dapat diproses dan dianalisis secara kuantitatif. Sebelum proses pengumpulan data dilakukan, peneliti terlebih dahulu mempersiapkan sejumlah instrumen yang dibutuhkan, yaitu berupa lembar kuesioner, pedoman wawancara, dan catatan observasi untuk pengamatan langsung di lapangan. Persiapan ini bertujuan agar proses pengumpulan data berjalan sistematis dan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan paket wisata domestik di PT Magnus Wisata Bandung. Dalam kuesioner yang digunakan, setiap pertanyaan dirancang menggunakan Skala Likert, di mana responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap suatu pernyataan dengan rentang nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Skala ini digunakan karena dapat menggambarkan sikap atau persepsi responden secara kuantitatif dalam bentuk data ordinal.

Setiap jawaban responden kemudian diberi bobot skor sesuai dengan skala yang dipilih. Seluruh jawaban yang terkumpul dari kuesioner kemudian dijumlahkan untuk masing-masing indikator. Data yang semula bersifat kualitatif (berdasarkan persepsi atau opini) diubah menjadi bentuk kuantitatif agar dapat dianalisis secara statistik.