

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini peneliti akan mempergunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:23) metode penelitian kuantitatif ialah sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, hal tersebut ini difungsikan guna meneliti populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kemudian berdasarkan pendapat dari Silalahi (2015 dalam Silalahi 2018:9) metode kuantitatif adalah cara memberikan solusi atas masalah atau memberikan jawaban dari pertanyaan melalui kuesioner dan wawancara dan dianalisis dengan menggunakan analisis dengan menggunakan statistik.

Menurut Sugiyono (2012:13) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan guna mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan ataupun menghubungkan dengan variabel lainnya. Metode deskriptif difungsikan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual serta akurat terhadap masalah yang sedang diteliti. Berdasarkan pada Babbie (2011:453 dalam Silalahi:2018) metode analisis “*descriptive as a analysis of single variable, for purpose of description.*”

Maka dari pemaparan beberapa teori tersebut dapat diambil simpulan bahwa dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ialah penelitian yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan suatu keadaan nyata berdasarkan data numerik yang didapat dari kuesioner dan wawancara. Oleh sebab itu penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan implementasi dari *Customer Experience Quality* yang ada di *homestay* Balkondes di Desa Borobudur.

## **B. Obyek Penelitian**

Objek dari penelitian kali ini yakni *Homestay* Balkondes Borobudur yang berlokasi di Desa Borobudur, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah. *Homestay* Balkondes Borobudur terletak sekitar 500 meter kearah selatan dari kawasan Candi Borobudur sehingga memiliki tingkat keramaian tertinggi dari sembilan belas *Homestay* Balkondes lainnya di kecamatan Borobudur.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Dalam Sugiyono (2015:62) mengatakan bahwa Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti guna dipelajari dan kemudian diambil simpulan. Populasi yang diambil dalam penelitian ini ialah wisatawan yang sudah pernah menginap di *Homestay* Balkondes Borobudur.

## 2. Sampel

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2015:63) Sampel yakni komponen dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar kemudian peneliti tidak memungkinkan untuk menelaah keseluruhan populasi maka peneliti boleh mengambil sampel yang diambil dari populasi tersebut dengan syarat sampel yang diambil harus mampu mewakili populasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* yaitu penentuan sampel apabila populasi memiliki anggota ataupun unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Pemilihan teknik sampel disebabkan oleh tipe wisatawan yang sudah pernah menginap di *Homestay* Balkondes Borobudur terdiri dari beberapa tipe dan tidak homogen namun berstrata secara proporsional yakni didominasi oleh individu, pasangan/*couple*, grup pelajar/mahasiswa, grup dari badan pemerintahan, group keluarga.

Guna menghitung penentuan berapa jumlah sampel yang harus diambil dari populasi wisatawan yang pernah menginap di *Homestay* Balkondes Borobudur, maka peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam Sugiyono (2011:87) :

$$\mathbf{n} = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel/jumlah responden

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;  $e=0,1$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

- Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar
- Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi, rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 %. Berikut adalah penghitungan dari penentuan sampel yang akan digunakan pada penelitian kali ini :

$$n = \frac{1082}{1+1082(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1082}{1+ 1082(0.01)}$$

$$= \frac{1082}{11,82}$$

$n = 91,5397631$  disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 orang

Berdasarkan pada populasi wisatawan yang pernah menginap di *Homestay* Balkondes Borobudur ditahun 2019 berjumlah 1082 orang, oleh sebab itu peneliti menentukan sampel yang akan dipergunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang sebagai

responden dengan tingkat kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel sejumlah  $e=0,1$  atau 10%.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan pada pendapat Sugiyono (2013:224) pengertian teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian ialah memperoleh data. Penelitian ini akan menggunakan metode pengumpulan data berupa :

##### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:137). Data primer yang diperoleh di penelitian kali ini berasal dari kuesioner.

Dalam Sugiyono (2015) Salah satu cara pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kuesioner atau seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti data yang dikumpulkan akan bermanfaat untuk mendapatkan jawaban atas topik yang diteliti tentang *Customer Experience Quality* di *Homestay Balkondes Borobudur* dengan jawaban yang benar-benar jujur dari responden sehingga data–data yang terkumpul dapat dipercaya dan akurat.

##### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder berguna mendukung sumber data primer yang didapatkan oleh peneliti untuk tambahan serta penguatkan data dalam

penelitian ini. Dalam penelitian ini data sekunder yang akan dipergunakan ialah observasi serta studi kepustakaan.

- Observasi

Untuk memperoleh data penelitian, peneliti melakukan observasi, dengan cara melakukan survei lokus penelitian yakni di *Homestay* Balkondes Borobudur dan mendapat penjelasan langsung oleh pihak pengelola *Homestay* Balkondes Borobudur yang diwakili oleh Manager Balkondes dan pihak pendamping Balkondes yaitu PT Manajemen CBT Nusantara yang diwakili oleh staf pemasarannya agar mendapatkan data yang otentik dan spesifik.

- Studi perpustakaan

Dalam penelitian ini peneliti berusaha mendapatkan beberapa informasi untuk dijadikan pegangan dalam penelitian dengan cara memahami, mengkaji dan menelaah dari beberapa referensi ilmu pengetahuan meliputi , buku, jurnal, artikel, dll yang memiliki hubungan dengan topik yang diangkat oleh peneliti yakni *Customer Experience Quality* di *Homestay* Balkondes di Desa Borobudur.

## E. Definisi Operasional Variabel

### 1. Matriks Opeasional Variabel

**TABEL 3.5.1**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

Konsep	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Ket
<p><i>Customer Experience Quality : The concept of customer experience quality, which we define as a perceived judgment about the excellence or superiority of the customer experience.</i></p> <p>Menurut Lemke et al. (2011)</p>	1. <i>Helpfulness</i>	a. <i>Willing to help</i>	a. Kemudahan proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
			b. Kemudahan meminta bantuan kepada Staf di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
	2. <i>Value For Time</i>	a. <i>Delivery Performance (speedy / on-time)</i>	a. Tingkat ketepatan waktu operasional di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
			b. Tingkat ketepatan waktu penyediaan <i>breakfast</i> untuk tamu yang menginap di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
		b. <i>Time to serve / waiting time</i>	c. Tingkat lama menunggu tamu saat proses <i>check-in</i> di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	

Lanjutan :

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

<b>Konsep</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>	<b>Ket</b>
		<i>b. Time to serve / waiting time</i>	d. Tingkat lama menunggu tamu saat proses <i>check-out</i> dan pembayaran di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
			e. Tingkat lama menunggu tamu saat memesan makanan & minuman di Restaurant Balkondes Borobudur.	Likert	
		<i>c. Efficient use of time</i>	f. Efisiensi durasi waktu atraksi wisata berkeliling Desa Borobudur dengan naik Andong oleh tamu <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
			g. Efisiensi durasi waktu atraksi wisata berkendara dengan mobil VW keliling Desa Borobudur oleh tamu <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
		<i>d. Responsiveness (good and quick at responding)</i>	a. Ketanggapan respon staf kepada tamu yang membutuhkan bantuan di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	



Lanjutan :

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

<b>Konsep</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>	<b>Ket</b>
	<i>3.Customer Recognition</i>	<i>a. Recognise customer</i>	a. Staf menyambut dengan salam/ <i>greeting</i> kepada tamu yang datang ke Balkondes Borobudur.	Likert	
			b. Staf menanyakan keperluan dari tamu yang datang ke Balkondes Borobudur.	Likert	
		<i>b. Acknowledged when they initiate contact</i>	c. Staf dapat menganjurkan jenis kamar yang sesuai dengan kebutuhan tamu yang akan menginap di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
			c. Staf dapat menganjurkan atraksi wisata (naik Andong, naik mobil VW untuk menikmati suasana Desa) yang sesuai dengan kebutuhan tamu yang akan menginap di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	

Lanjutan :

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

<b>Konsep</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>	<b>Ket</b>
			d. Staf tidak membeda-bedakan perlakuan kepada tamu yang datang di Balkondes Borobudur.	Likert	
	<i>4. Promise Fulfillment</i>	<i>a. Keep Promises</i>	a. Kesesuaian harga dengan produk dan fasilitas yang di dapat tamu di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
		<i>b. True to their word</i>	b. Kesesuaian suasana pedesaann khas masyarakat Jawa di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur dengan yang dipromosikan.	Likert	
			c. Kesesuaian pengalaman/ <i>experience</i> menginap di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur dengan yang dipromosikan.	Likert	
			d. Kesesuaian pengalaman/ <i>experience</i> atraksi wisata (keliling Desa Borobudur dengan Andong dan mobil VW) dengan yang dipromosikan.	Likert	

Lanjutan :

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

<b>Konsep</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>	<b>Ket</b>
	<i>5. Problem Solving</i>	<i>a. Try to resolve customer problem</i>	a. Staf mampu melakukan <i>handling complain</i> ketika ada masalah pada tamu yang menginap di <i>Homestay Balkondes Borobudur</i> .	Likert	
			b. Staf tidak melakukan tindakan <i>argueing</i> /berdebat terhadap tamu ketika terjadi <i>complain</i> di <i>Homestay Balkondes Borobudur</i> .	Likert	
			c. Ketepatan staf memberikan solusi sesuai keinginan tamu yang menginap di <i>Homestay Balkondes Borobudur</i>	Likert	
		<i>b. Interested in customer problem</i>	d. Staf menunjukkan sikap kepedulian kepada tamu saat ada <i>complain</i> di <i>Homestay Balkondes Borobudur</i> ..	Likert	
	<i>6. Personalization</i>	<i>a. Personalised treatment of customer</i>	a. Staf menunjukkan sikap ramah-taman khas masyarakat Jawa kepada para tamu.	Likert	

Lanjutan :

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

Konsep	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Ket
		<i>b. Know the customer as an individual</i>	b. Kemampuan Staf untuk <i>greeting by name</i> kepada tamu yang menginap di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur ketika berpapasan.	Likert	
			c. Staf memprioritaskan permintaan/ <i>request</i> tamu yang menginap di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
			d. Staf mampu menjaga privasi tamu selama menginap di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
	<i>7. Competence</i>	<i>a. Staff able to do their job properly</i>	a. Kemampuan Staf menunjukkan sikap pelayanan yang profesional.	Likert	
			b. Kemampuan Staf menguasai <i>knowledge</i> tentang produk (tipe kamar, jenis atraksi wisata desa, harga kamar, harga paket wisata, menu dan harga restaurant) di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	

Lanjutan :

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

<b>Konsep</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>	<b>Ket</b>
			c. Kemampuan Staff menguasai <i>knowledge</i> tentang keadaan lingkungan alam sekitar <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	
	8. <i>Accessibility</i>	a. <i>Access of Information</i>	a. Kemudahan akses untuk reservasi baik melalui <i>website, OTA, Telephone, Walk In</i> (datang langsung ketempat).	Likert	
b. Lokasi <i>Homestay</i> yang mudah dijangkau.			Likert		
b. <i>Ease of getting access to appropriate person/facility</i>		c. Kemudahan mengakses toko souvenir diarea <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert		
		d. Kemudahan mengakses tempat parkir diarea <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert		
		e. Kemudahan mengakses atraksi wisata naik Andong keliling Desa Borobudur.	Likert		

Lanjutan :

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY***

<b>Konsep</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>	<b>Ket</b>
			f. Kemudahan mengakses atraksi wisata berkendara dengan mobil VW keliling Desa Borobudur.	Likert	
			g. Kemudahan mengakses kamar <i>Homestay</i> di Balkondes Borobudur.	Likert	
			g. Kemudahan mengakses fasilitas umum (Toilet, Mushola, Restaurant, Wi-Fi) di area <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur.	Likert	

Sumber : Hasil Olahan, 2020

### 1. Skala Matriks Opeasional Variabel

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Menurut Sugiyono (2013: 92) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Untuk mempermudah pengolahan dan pengukuran data, pilihan jawaban untuk tanggapan responden atas 8 variabel dengan indicator sejumlah 38 item dari konsep *Customer Experience Quality* akan diberi skor sebagai berikut:

- a. STS : Sangat Tidak Setuju, dengan bobot : 1
- b. TS : Tidak Setuju, dengan bobot : 2
- c. N : Netral, dengan bobot : 3
- d. S : Setuju, dengan bobot : 4
- e. ST :Sangat Setuju, dengan bobot :5

### F. Analisis Data

Pada penelitian kali ini akan menggunakan teknik analisa data berupa statistik deskriptif, berdasarkan pendapat Sugiyono (2013) statistik deskriptif yakni berguna untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan objek yang sedang diteliti melalui data populasi tanpa maksud untuk membuat simpulan dan generalisasi. Dalam analisis deskriptif akan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Analisis deskriptif ini berfungsi untuk mendeskripsikan implementasi dari *Customer Experience Quality* yang dirasakan oleh wisatawan yang pernah menginap di *Homestay* Balkondes Borobudur.

Berbagai data yang nanti akan didapat langsung dari lapangan, dijabarkan dalam bentuk tabel dan dideskripsikan. Pendeskripsian dari data yang ada akan diperkuat melalui penyajian mean, median, modus, tabel distribusi frekuensi, tingkat capaian responden. Berikut adalah penjabarannya:

### 1. Mean (Me)

Rumus mean dalam data bergolong yang digunakan adalah :

$$Me = \frac{\sum f_i X_i}{f_i}$$

Keterangan:

Me : mean untuk data bergolong □

$f_i$  : jumlah data/sampel

$f_i X_i$ : produk perkalian antara  $f_i$  pada tiap interval data dengan tanda kelas  $X_i$ . Tanda kelas  $X_i$  adalah rata-rata dari nilai terendah dan tertinggi setiap interval data. Dalam Ulber (2018) Mean digunakan untuk mengukur lokasi pusat untuk data berskala interval dan rasio dengan data berdistribusi normal. Perhitungan rata-rata untuk data kuantitatif dari skor total keseluruhan jawaban yang diberikan oleh responden.

### 2. Median (Md)

Median ialah suatu harga yang membagi luas histogram frekuensi menjadi bagian yang sama besar. Rumus Median untuk data bergolong yakni sebagai berikut :



$$Md = b + p \left( \frac{\frac{1}{2}n - F}{f} \right)$$

Keterangan :

Md : median

b : batas bawah, dimana median akan terletak

p : panjang kelas interval

n : banyaknya data/jumlah sampel

F : jumlah semua frekuensi sebelum kelas median

f : frekuensi kelas median

Median digunakan untuk mencari nilai tengah dari skor total keseluruhan jawaban yang diberikan oleh responden, yang tersusun dalam distribusi data. (Sugiyono, 10:53).

### 3. Modus (Mo)

Modus ialah nilai yang sering muncul/nilai yang frekuensinya banyak dalam distribusi data. Rumus Modus untuk data bergolong sebagai berikut :

$$Mo = b + p \left( \frac{b_1}{b_1 + b_2} \right)$$

Keterangan :

Mo : modus

b : batas kelas interval dengan frekuensi terbanyak

p : panjang kelas interval

b1 : frekuensi pada kelas modus (frekuensi pada kelas interval yang terbanyak) dikurangi frekuensi kelas interval terdekat sebelumnya.

b2 : frekuensi pada kelas modus dikurangi frekuensi kelas interval terdekat berikutnya.

Dalam penelitian ini, modus digunakan untuk mencari jawaban yang sering muncul atau nilai yang frekuensinya paling banyak dari responden dalam mengisi kuesioner tentang *Customor Experience Quality* di *Homestay Balkondes Borobudur*.

#### 4. Menghitung rentang data

Untuk menghitung rentang data, digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang Data} = \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}$$

#### 5. Menentukan panjang kelas

Untuk menentukan panjang kelas digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Panjang kelas} = \frac{\text{Rentang data}}{\text{Jumlah kelas}}$$

## 6. Tabel Tingkatan Capaian Responden

Tingkatan Capaian Responden digunakan untuk menentukan pengkategorian skor yang didapat masing-masing variabel.

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata-rata Skor} \times 100}{\text{Skor Maksimum}}$$

Dari skor tersebut selanjutnya dibagi menjadi empat kategori.

Pengkategorian didasarkan dengan rumus sebagai berikut:

**Tabel 3.6.1**  
**Klasifikasi TCR**

No.	Presentasi Pencapaian	Kriteria
1.	85% - 100%	Sangat Baik
2.	66% - 84%	Baik
3.	51% - 65%	Netral/Cukup
4.	36% - 50%	Kurang Baik
5.	0% - 35%	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono,(2012:207).

### **G. Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

Berikut adalah tabel rencana penelitian dengan topik *Customer Experience Quality* di *Homestay Balkondes Borobudur* akan dilaksanakan:

**Tabel 3.7.1**

**Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

<b>Bulan</b>	<b>Minggu Ke-</b>	<b>Kegiatan</b>
Februari	Minggu 1-2	Konfirmasi kesediaan lokus penelitian
	Minggu 4	Proses Penyusunan Bab 1
Maret	Minggu 2-4	Proses Penyusunan Bab 2
April	Minggu 1-2	Proses Penyusunan Bab 3
	Minggu 3-4	Seminar Usulan Penelitian
Juni	Minggu 1-2	Pengumpulan data di lapangan
	Minggu 3-4	Proses Penyusunan Bab 4
Juli	Minggu 1-2	Proses Penyusunan Bab 5