

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Sinergi Produksi Hijau dalam penyelenggaraan pameran *Baby & Kids Expo 2020* serta mengetahui dimensi pelayanan yang menjadi penilaian paling penting bagi pengunjung dalam menghadiri sebuah penyelenggaraan pameran.

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016), metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang dilakukan secara terstruktur dengan mengukur suatu objek penelitian untuk kemudian disamaratakan.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pameran pada penyelenggaraan *Baby & Kids Expo 2020* yang dinilai dari ekspektasi dan persepsi pengunjung pameran sebagai konsumen.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Survei

Asra, Irawan, & Purwoto (2015) memaparkan bahwa survei merupakan teknik pengumpulan data dimana penulis hanya pengumpulan data dari sebagian populasi atau unit pengamatan. Dalam mengumpulkan data, penulis akan menyebarkan kuisisioner kepada pengunjung pameran *Baby & Kids expo 2020* yang telah terpilih menjadi sampel penelitian. Pengumpulan data akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2020.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung mengenai topik terkait kepada objek penelitian. Penulis akan melakukan pengumpulan data berupa wawancara terhadap PT. Sinergi Produksi Hijau selaku pihak penyelenggara pameran *Baby & Kids Expo 2020*.

c. Studi Pustaka

Penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa studi pustaka dimana penulis mengumpulkan informasi dari berbagai literatur yang relevan dengan topik maupun masalah pada penelitian yang sedang dilakukan.

2. Alat Kumpul Data

a. Kuisisioner

Alat kumpul data yang digunakan untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini adalah kuisisioner, yaitu alat kumpul data yang berisikan daftar pertanyaan yang telah disusun oleh penulis secara sistematis. Metode kuisisioner yang digunakan berupa metode kuisisioner semi terbuka dimana jawaban atas daftar pertanyaan yang diberikan telah ditentukan oleh penulis namun masih terdapat kemungkinan responden dapat memberikan jawaban tambahan yang bersifat bebas (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016).

Penulis akan membagikan daftar pertanyaan mengenai kualitas pelayanan PT. Sinergi Produksi Hijau sebagai penyelenggara pameran *Baby & Kids Expo 2020* yang akan dinilai dari sudut pandang pengunjung selaku sampel penelitian dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* termasuk dalam skala ordinal dimana terdapat tingkatan didalamnya, namun jarak antar tingkat belum pasti (Suliyanto, 2011).

b. Pedoman Wawancara

Dalam mengumpulkan data melalui teknik wawancara, penulis menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis terlebih dahulu oleh penulis agar mendapatkan jawaban yang tepat dan sesuai, lalu kemudian daftar pertanyaan tersebut akan ditanyakan kepada

perwakilan dari PT. Sinergi Produksi Hijau selaku pihak yang menyelenggarakan pameran *Baby & Kids Expo 2020*.

c. Alat Studi Pustaka

Penulis menggunakan literatur berupa buku, jurnal, maupun dokumen lainnya dari berbagai sumber terpercaya untuk mendapatkan data sekunder yang dapat digunakan sebagai data pendukung yang valid.

D. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan gabungan dari elemen maupun komponen pengamatan secara menyeluruh yang nantinya akan dijadikan objek penelitian. Sedangkan sampel merupakan bagian dari elemen maupun komponen populasi yang diamati sebagai representasi dari sebuah populasi (Abuzar, Irawan, & Purwoto, 2015).

Penulis menetapkan seluruh pengunjung pameran *Baby & Kids Expo 2020* yang berjumlah 14.974 pengunjung sebagai populasi dalam penelitian ini.

2. Sampel

Berdasarkan pada data internal PT. Sinergi Produksi Hijau mengenai pengunjung yang telah menghadiri pameran *Baby & Kids Expo* pada tahun 2020, penulis menetapkan sebanyak 118 orang pengunjung yang kemudian dibulatkan menjadi 120 orang pengunjung sebagai sampel penelitian. Jumlah sampel tersebut didapatkan dengan

menggunakan perhitungan *Sample Size Calculator Krejcie & Morgan's Formula* dengan *confidence level* sebesar 95% dan *Margin of Error* sebesar 9%.

3. Teknik Sampling

Penulis menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dimana seluruh populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Simple Random Sampling* yaitu teknik mengambil sampel secara acak dari anggota populasi tanpa mempertimbangkan kriteria tertentu (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016).

E. Definisi Operasional Variabel

Kurniawan & Puspitaningtyas (2016) mengungkapkan, “definisi operasional variabel merupakan sebuah definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau menerjemahkan sebuah konsep variabel ke dalam instrumen pengukuran”.

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada kerangka pemikiran (Joo & Yeo, 2014) dimana terdapat enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan sebuah penyelenggaraan pameran, yaitu: *Exhibitor Information and Booth*, *Booth Interaction*, *Registration Efficiency*, *Exhibition Management*, *Venue Choices*, dan *Participation Incentives*. Tabel 3.1 menyajikan matriks operasional variabel yang digunakan oleh penulis.

TABEL 3.1
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SKALA	NO. PERTANYAAN
<i>Exhibition Service Quality</i> Joo, Y, M & Yeo, K, J. (2014)	<i>Exhibitor Information & Booth</i>	<i>Exhibitor Related Information Materials</i>	Ordinal	Q.1; Q.2
		<i>Product and Service Theme</i>	Ordinal	Q.3
		<i>Booth Layout</i>	Ordinal	Q.4
		<i>Exhibition Signage</i>	Ordinal	Q.5
		<i>Booth Design</i>	Ordinal	Q.6
	<i>Booth Interaction</i>	<i>Booth Staff</i>	Ordinal	Q.7; Q.8; Q.9
		<i>Booth Panel and Audio-visual</i>	Ordinal	Q.10
	<i>Registration Efficiency</i>	<i>Registration Procedure</i>	Ordinal	Q.11
		<i>Registration Layout</i>	Ordinal	Q.12
		<i>Registration Support Staff</i>	Ordinal	Q.13; Q.14
	<i>Exhibition Management</i>	<i>Exhibition Related Programs</i>	Ordinal	Q.15
		<i>Exhibition Promotion</i>	Ordinal	Q.16; Q.17; Q.18
		<i>Exhibition Service Facilities</i>	Ordinal	Q.19
	<i>Venue Choices</i>	<i>Venue Items</i>	Ordinal	Q.20; Q.21
		<i>Duration of Exhibition</i>	Ordinal	Q.22
<i>Participation Incentives</i>	<i>Exhibitor Participation</i>	Ordinal	Q.23; Q.24; Q.25	

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

F. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengolah keseluruhan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi agar data dapat dipahami dengan mudah dan menjawab pertanyaan pada rumusan masalah. Analisis data terdiri dari beberapa tahapan seperti mengelompokkan data, membuat tabel atau grafik, menyajikan data berdasarkan variabel, serta melakukan penaksiran terhadap data (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016).

1. Teknik Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

Asra, Irawan, & Purwoto (2015) mengemukakan bahwa statistik deskriptif merupakan ilustrasi tentang populasi dan sampel dengan mempelajari karakter dari masing – masing variabel penelitian.

b. Penilaian Skala Rentang

Skala penilaian yang digunakan oleh penulis adalah skala rentang dimana skala tersebut dijadikan acuan dalam analisis deskriptif. Bobot nilai yang digunakan dalam kuisisioner pada penelitian ini menggunakan skala likert dimana terdapat lima alternatif jawaban yang akan dipergunakan untuk menilai ekspektasi dan persepsi pengunjung, yaitu: sangat penting/ sangat baik, penting/ baik, cukup penting/ cukup baik, tidak penting/ tidak baik dan sangat tidak penting/ sangat tidak baik (Suliyanto, 2011). Tabel 3.2 menyajikan bobot nilai pada skala likert, Tabel 3.3 menyajikan penghitungan skor skala rentang.

TABEL 3.2
BOBOT NILAI SKALA LIKERT

NILAI	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Penting/ Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting/ Tidak Baik
3	Cukup Penting/ Cukup Baik
4	Penting/ Baik
5	Sangat Penting/ Sangat Baik

Sumber : Suliyanto, 2011

TABEL 3.3
PENGHITUNGAN SKOR SKALA RENTANG

KATEGORI SKOR	PERHITUNGAN SKOR	JUMLAH SKOR
Skor Tertinggi	5 x 120	600
Skor Terendah	1 x 120	120

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

Hasil penghitungan skor pada Tabel 3.3 dipergunakan untuk mendapatkan skala rentang sebagai berikut :

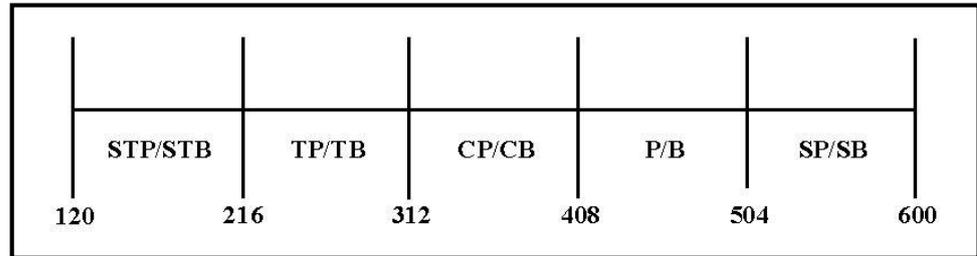
$$R = \frac{\text{Data terbesar} - \text{Data terkecil}}{\text{Kelas interval}}$$

$$R = \frac{600 - 120}{5} = 96$$

Maka dapat diketahui bahwa rentang yang didapatkan sebesar 96, sehingga nilai dalam skala rentang yaitu sebesar 120 hingga 216 untuk nilai sangat tidak penting/ sangat tidak baik, 216 hingga 312 untuk tidak penting/ tidak baik, 312 hingga 408 untuk cukup penting/ cukup baik, 408 hingga 504 untuk penting/

baik, serta 504 hingga 600 untuk sangat penting/ sangat baik seperti yang disajikan pada Gambar 3.1.

GAMBAR 3.1
NILAI SKALA RENTANG



Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

2. Uji Validitas

Merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ketepatan atau keabsahan atau kecermatan suatu elemen pernyataan dalam mengukur variabel penelitian (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Penulis menggunakan alat bantu berupa *microsoft excel* dalam menguji keabsahan data yang telah dikumpulkan dengan rumus korelasi *pearson product movement* seperti yang tertera pada Gambar 3.2

GAMBAR 3.2
RUMUS KORELASI PEARSON PRODUCT MOVEMENT

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left(n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right) \left(n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right)}}$$

Keterangan

r_{xy}	: koefisien korelasi antara variable X dan variable Y
x_i	: nilai data ke-i untuk kelompok variable X
y_i	: nilai data ke-i untuk kelompok variable Y
n	: banyak data

Alat ukur dapat dinyatakan valid dan dapat dipergunakan apabila rhitung/ koefisien validitas memiliki nilai yang lebih besar dari rtabel/ titik kritis. Penulis menetapkan sebanyak 15 responden sebagai percobaan dalam mengukur 25 pernyataan yang dinilai dari sisi ekspektasi dan persepsi responden, dengan tingkat signifikansi sebesar lima persen. Tabel 3.4 dan 3.5 menyajikan hasil uji validitas terhadap ekspektasi dan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan pameran *Baby & Kids Expo 2020*.

Tabel dibawah memperlihatkan nilai rhitung/ koefisien validitas dari setiap pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dari rtabel/ titik kritis dengan nilai 0,514. Maka, dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian yang dinilai dari sisi ekspektasi dan persepsi responden dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk pengambilan data.

TABEL 3.4
HASIL UJI VALIDITAS EKSPEKTASI

NO ITEM	KOEFISIEN VALIDITAS	TITIK KRITIS	KETERANGAN
1	0,552	0,514	VALID
2	0,615	0,514	VALID
3	0,569	0,514	VALID
4	0,615	0,514	VALID
5	0,672	0,514	VALID
6	0,528	0,514	VALID
7	0,635	0,514	VALID
8	0,773	0,514	VALID
9	0,731	0,514	VALID
10	0,714	0,514	VALID
11	0,839	0,514	VALID
12	0,672	0,514	VALID
13	0,822	0,514	VALID
14	0,621	0,514	VALID
15	0,657	0,514	VALID
16	0,657	0,514	VALID
17	0,815	0,514	VALID
18	0,805	0,514	VALID
19	0,650	0,514	VALID
20	0,655	0,514	VALID
21	0,568	0,514	VALID
22	0,544	0,514	VALID
23	0,696	0,514	VALID
24	0,519	0,514	VALID
25	0,530	0,514	VALID

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

TABEL 3.5
HASIL UJI VALIDITAS PERSEPSI

NO ITEM	KOEFISIEN VALIDITAS	TITIK KRITIS	KETERANGAN
1	0,597	0,514	VALID
2	0,729	0,514	VALID
3	0,522	0,514	VALID
4	0,602	0,514	VALID
5	0,761	0,514	VALID
6	0,675	0,514	VALID
7	0,734	0,514	VALID
8	0,673	0,514	VALID
9	0,733	0,514	VALID
10	0,699	0,514	VALID
11	0,558	0,514	VALID
12	0,534	0,514	VALID
13	0,645	0,514	VALID
14	0,808	0,514	VALID
15	0,724	0,514	VALID
16	0,656	0,514	VALID
17	0,525	0,514	VALID
18	0,572	0,514	VALID
19	0,619	0,514	VALID
20	0,648	0,514	VALID
21	0,794	0,514	VALID
22	0,519	0,514	VALID
23	0,810	0,514	VALID
24	0,514	0,514	VALID
25	0,587	0,514	VALID

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan teknik pengujian yang dilakukan lebih dari satu kali dalam rangka menguji suatu konsep maupun alat ukur (Priyono, 2016). Penulis menggunakan alat bantu *microsoft excel* dengan rumus *alpha cronbach* yang tertera pada Gambar 3.3

GAMBAR 3.3
RUMUS ALPHA CRONBACH

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

Keterangan :

- r_{ac} = koefisien reliabilitas alpha cronbach
- k = banyak butir/item pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah/total varians per-butir/item pertanyaan
- σ_t^2 = jumlah atau total varians

Alat ukur dapat dinyatakan reliabel dan layak dipergunakan apabila tidak adanya *measurement error* dimana thitung/ koefisien reliabilitas memiliki nilai yang lebih besar dari rtabel/ titik kritis. Penulis menetapkan sebanyak 15 responden sebagai percobaan dalam mengukur 25 pernyataan yang dinilai dari sisi ekspektasi dan persepsi responden. Tabel 3.6 dan 3.7 menyajikan hasil uji reliabilitas terhadap ekspektasi dan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan pameran *Baby & Kids Expo 2020*.

Dapat diketahui bahwa nilai r hitung/ koefisien reliabilitas dalam penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar dari rtabel/ titik kritis dengan nilai 0,482. Maka, dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

TABEL 3.6

UJI RELIABILITAS EKSPEKTASI

N OF ITEM	KOEFISIEN RELIABILITAS	TITIK KRITIS	KETERANGAN
25	0,954	0,482	Reliabel

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

TABEL 3.7

UJI RELIABILITAS PERSEPSI

N OF ITEM	KOEFISIEN RELIABILITAS	TITIK KRITIS	KETERANGAN
25	0,927	0,482	Reliabel

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

G. Jadwal Penelitian

TABEL 3.8
JADWAL PENELITIAN

KEGIATAN	JAN	FEB	MAR	APR	OKT	NOV	DES	JAN
Penentuan Topik Penelitian								
Penentuan Lokus Penelitian								
Pengajuan Surat Izin Penelitian								
Penyusunan Usulan Penelitian								
Penyerahan Usulan Penelitian								
Seminar Usulan Penelitian								
Revisi Usulan Penelitian								
Pengumpulan Data								
Pengolahan Data								
Pengumpulan Proyek Akhir								
Sidang Proyek Akhir								
Revisi Proyek Akhir								

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020