

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis & Objek Penelitian

1. Jenis Penelitian

Kategori riset yang digunakan yakni riset deskriptif dengan memakai tata cara kuantitatif, ialah riset yang menekankan analisisnya pada informasi numerikal ataupun angka yang diperoleh dengan tata cara statistik dan dicoba dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi ikatan antara variabel yang diteliti. Sugiyono (2011) melaporkan kalau riset kuantitatif bisa dimaksud selaku tata cara riset yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan buat mempelajari pada populasi ataupun ilustrasi tertentu, pengumpulan informasi memakai instrumen riset, analisis informasi bertabat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan buat menguji hipotesis.

Dalam riset ini periset hendak mendeskripsikan hasil kuantifikasi ukuran serta elemen- elemen dari variabel mutu pelayanan penyelenggaraan *sport event* serta kepuasan partisipan yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada para partisipan. Berikutnya hendak diteliti pengaruh dari variable kualitas penyelenggaraan *sport event* terhadap kepuasan partisipan.

2. Objek Penelitian

Untuk bisa menanggapi tujuan riset dibutuhkan objek serta responden riset. Dalam riset ini yang dijadikan objek riset merupakan Jakarta Marathon, responden terdiri dari 2 kelompok, ialah: Kelompok responden awal merupakan para manajemen PT. Inspiro Promotor MICE. Dari kelompok ini penulis mau mengenali gimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Inspiro Promotor MICE. Dari kelompok responden ini penulis hendak menggali data bagaimana perencanaan dan penerapan mutu pelayanan. dengan mencermati variabel, serta penanda riset. Sebaliknya kelompok responden yang kedua merupakan pihak partisipan yang menjajaki aktivitas Jakarta Marathon. Dari kelompok responden ini periset hendak menggali data menimpa mutu pelayanan yang diberikan oleh PT. Inspiro Promotor MICE dan pengaruhnya terhadap tingkatan kepuasan partisipan di event tersebut, dengan mencermati variabel, serta penanda riset.

B. Jenis & Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

Bagi Bungin(2013: 128) menerangkan yang diartikan dengan informasi primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber informasi primer ataupun sumber awal di lapangan. Informasi primer yang periset pakai merupakan lewat survey serta wawancara dengan memakai perlengkapan pengumpul informasi ialah kuesioner serta pedoman wawancara. Informasi yang diambil berbentuk profil demografi partisipan dan asumsi menimpa

kepuasan yang dialami terhadap aspek pelayanan sport event yang diberikan oleh organizer.

2. Data Sekunder

Bagi Bungin(2013: 128) informasi sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari sumber kedua ataupun dari sumber- sumber lain yang sudah ada saat sebelum riset dicoba. Informasi sekunder yang periset miliki dalam riset ini ialah data- data yang terdapat di kantor PT Inspiro Promotor MICE dan dari rujukan internet yang berkaitan dengan judul riset ini.

C. Teknik dan Alat Kumpul Data

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Survey

Survei ialah sesuatu kegiatan ataupun aktivitas riset yang dicoba buat memperoleh sesuatu kepastian data, dengan metode mengambil ilustrasi dari satu populasi serta memakai kuesioner selaku perlengkapan pengumpul informasi yang pokok. Dalam perihal ini periset memakai kuesioner buat memperhitungkan tingkatan kepuasan partisipan terhadap mutu pelayanan sport event yang diberikan oleh organizer.

b. Wawancara

Metode wawancara ialah pengumpulan informasi dengan mengajukan persoalan langsung oleh pewawancara kepada responden, dimana jawaban dicatat serta direkam(Hasan, 2002).

Dalam perihal ini regu periset melaksanakan wawancara dengan organizer Jakarta Marathon ialah PT. Inspiro Promotor MICE.

c. Studi Kepustakaan

Salah satu metode pengumpulan informasi yang dicoba oleh regu periset merupakan dengan melaksanakan riset kepustakaan dalam rangka mencari konsep- konsep/ teori dasar yang relevan yang digunakan selaku landasan teori riset dan data/ informasi sekunder yang dibutuhkan baik yang bersumber dari sebagian novel ataupun jurnaljurnal yang ada di internet.

2. Alat Kumpul Data

a. Kuesioner

Teori yang dikemukakan oleh Arikunto(2006) menerangkan jika“ kuesioner merupakan beberapa persoalan tertulis yang digunakan buat mendapatkan data dari responden dalam makna laporan tentang pribadinya ataupun hal- hal yang diketahuinya.” Kuesioner ialah catatan persoalan yang diberikan kepada orang lain dengan iktikad supaya orang yang diberi kuesioner tersebut bersedia membagikan reaksi cocok permintaan. Angket yang hendak digunakan dalam riset ini merupakan kuesioner tertutup. Dalam riset ini, angket digunakan buat mengenali profil demografi partisipan dan memperhitungkan tingkatan kepuasan partisipan terhadap mutu pelayanan pameran yang diberikan oleh organizer.

TABEL 4
Bobot Nilai Skala *Likert*

Nilai	Arti
5	Sangat Puas/Sangat Baik/Sangat Setuju/Sangat Penting
4	Puas/Baik/Setuju/Penting
3	Cukup Puas/Baik/Setuju/Penting
2	Kurang Puas/Tidak Baik/Tidak Setuju/Tidak Penting
1	Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Penting

Sumber : Sugiono (2009:117)

b. Pedoman Wawancara

Sulaiman(2010),“ pedoman wawancara merupakan sesuatu panduan untuk pewawancara tentang hal- hal apa saja yang hendak dicoba dikenal lewat aktivitas ini.” Dalam riset ini digunakan metode pengumpulan informasi berbentuk wawancara serta perlengkapan pengumpul informasinya yang dipakai dalam riset ini berbentuk Pedoman Wawancara. Periset hendak melaksanakan wawancara dengan PT Inspiro Promotor MICE, yang diwakili oleh General Manager sekaligus Project Manager di Event tersebut.

D. Populasi, Sample & Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi ialah totalitas objek/ subjek yang diresmikan oleh periset buat dipelajari serta ditarik akhirnya dari proses riset tersebut. Bagi Bungin,(2013)“ Populasi riset ialah totalitas(universum) dari objek riset yang

bisa berbentuk manusia, hewan, tumbuh- tumbuhan, hawa, indikasi, nilai, kejadian, perilaku hidup, serta sebagainya, sehingga objek- objek ini bisa jadi sumber informasi riset”. Ada pula populasi dalam riset ini merupakan partisipan yang menjajaki event sport Jakarta Marathon tahun 2020 yang berjumlah 2.100 partisipan

2. Sample

Neuman(2013) mengemukakan penafsiran ilustrasi selaku berikut“
 Sehimunan kecil permasalahan yang diseleksi periset dari himpunan besar serta hendak menggeneralisasi pada populasi”. Jadi dari teori tersebut bisa disimpulkan ilustrasi ialah jumlah serta ciri ataupun wakil dari sebagian populasi yang mau diteliti. Dimana populasi dengan jumlah 2. 100 partisipan hingga sampelnya merupakan 95 responden dengan tingkatan margin of error beberapa 10 %. Dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{2100}{(1+(2100 \times (0,10 \times 0,10))}$$

$$n = \frac{2100}{22}$$

$$n = 95,45 \text{ (dibulatkan menjadi 95)}$$

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk data primer dalam penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner yang akan dilakukan secara online melalui google form yang dikirimkan kepada email contact person peserta, untuk membantu mempercepat proses pengumpulan data, peneliti akan menggunakan telepon apabila

dibutuhkan. Kuesioner dirancang untuk dapat mengumpulkan data yang diperlukan seperti: Profil Demografi Perusahaan, Ekspektasi serta Persepsi kepuasan peserta terhadap kualitas layanan Organizer, serta niat berperilaku peserta untuk sport event yang akan datang. Sedangkan data sekunder akan dicari menggunakan studi literatur serta pedoman wawancara. Untuk memastikan instrumen penelitian yang akan dipergunakan nantinya valid dan reliable, maka akan dilakukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan sesuatu dimensi yang menampilkan tingkatan kevalidan atau ketepatan sesuatu instrumen. Maksudnya instrumen tersebut sanggup mengukur apa yang di idamkan. Dalam riset ini digunakan uji validitas dengan memakai Rumus korelasi Pearson, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

dimana :

r : Koefisien Korelasi

n : banyak data

X : Nilai skor Item instrumen

Y : Nilak skor total instrumen

2. Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas merupakan buat mengukur sepanjang mana hasil ataupun pengukuran bertabiat senantiasa, bisa dipercaya dan terbebas dari measurement error. Dalam riset ini digunakan uji reliabilitas dengan tata cara Cronbach Alpha sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_j^2}{s^2} \right)$$

selanjutnya menghitung Koefisien Reliabilitas

$$r = \left(\frac{1 + \alpha}{2a} \right)$$

Statistik uji untuk Koefisien Reliabilitas adalah Uji t sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria uji adalah membandingkan nilai statistic t hitung dengan t table.

F. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Data Kepentingan (*Importance Performance Analysis*) dan Analisis Regresi Linier Berganda yang bertujuan untuk menjawab identifikasi masalah. Penulis akan mempergunakan teknik statistik deskriptif untuk menilai kualitas pelayanan pameran, analisis data kepentingan untuk menilai kepuasan exhibitor, dan Analisis Regresi Linear Berganda untuk

menilai pengaruh variabel serta dimensi yang ada di dalam kualitas pelayanan pameran terhadap kepuasan peserta.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Bagi Agus Purwanto(2007: 1) Analisis deskriptif merupakan metode mendeskripsikan ataupun menggambarkan informasi yang sudah terkumpul sebagaimana terdapatnya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku buat universal/ generalisasi. Identitas analisis deskriptif ialah penyajian informasi lebih ditekankan dalam wujud tabel, grafik, serta ukuran- ukuran statistik, semacam presentase, rata- rata, variansi, korelasi, serta angka indeks. Tata cara ini diseleksi disebabkan bisa menyajikan hasil survei dalam wujud distribusi frekuensi, yang bisa menggambarkan tingkatan mutu pelayanan penyelenggara sport event.

2. Analisis Data Kepentingan (IPA)

Buat menganalisis informasi riset, penulis memakai analisis informasi kepentingan ataupun *Importance Performance Analysis (IPA)*. Martilla serta James dalam Muluk (2008: 24) mengemukakan kalau IPA merupakan sesuatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan spesial dievaluasi bersumber pada tingkatan kepentingan tiap- tiap atribut bagi konsumen serta gimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap tiap- tiap atribut. Rata- rata hasil evaluasi totalitas konsumen setelah itu ditafsirkan ke dalam ImportancePerformance Matrix ataupun kerap diucap diagram kartesius. Diagram kartesius ini digunakan buat memandang hasil analisa dari tiap variable yang sudah diteliti oleh penulis.

Bagi Nasution(2004: 126) diagram kartesius ialah sesuatu bagan yang dipecah atas 4 bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik- titik(X, Y). Rumus yang digunakan merupakan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan: X = Skor rata-rata tingkat harapan

Y = Skor rata-rata tingkat kinerja

n = jumlah responden

Di bawah ini adalah gambar Diagram Kartesius :

GAMBAR 3
Diagram Kartesius



Sumber : Nasution, Manajemen Jasa Terpadu (2004).

Tingkatan harapan serta kinerja tersebut dijabarkan serta dipecah jadi 4 kuadran kedalam diagram kartesius, selaku berikut :

Kuadran A : Titik posisi kuadran A yakni aspek yang dikira pengaruhi kepuasan partisipan serta wajib jadi prioritas yang diutamakan.

Kuadran B : Titik posisi kuadran B yakni aspek pokok yang sudah sukses dilaksanakan serta harus dipertahankan.

Kuadran C : Titik posisi kuadran C yakni aspek yang kurang berarti pengaruhnya untuk partisipan.

Kuadran D : Titik posisi kuadran D yakni aspek yang kurang berarti pengaruhnya namun penerapannya sangat kelewatan.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ganda diseleksi sebab ini merupakan salah satu Metode statistik yang bisa dipergunakan buat menganalisa ikatan antara satu variabel dependen serta sebagian variabel independen. Saat sebelum melaksanakan analisis regresi hingga terdapat sebagian langkah analisis yang wajib dicoba terlebih dulu, yaitu :

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bermanfaat buat menciptakan informasi yang sudah dikumpulkan berdistribusi wajar ataupun diambil dari populasi wajar. Bersumber pada pengalaman empiris sebagian ahli statistik, informasi yang banyaknya lebih dari 30 ($n > 30$), hingga telah bisa diasumsikan berdistribusi wajar. Biasa dikatakan selaku ilustrasi besar. Namun buat membagikan kepastian hendaknya uji normalitas informasi senantiasa dicoba.

2) Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas merupakan pengujian menimpa sama tidaknya variansi- variansi 2 buah distribusi ataupun lebih. Uji homogenitas dicoba buat mengenali apakah informasi dalam variabel X serta Y bertabiat homogen ataupun tidak..

3) Analisis Korelasi Pearson

Korelasi merupakan sebutan statistik yang melaporkan derajat ikatan linier(searah bukan timbal balik) antara 2 variabel ataupun lebih. Tujuan dari analisis ini merupakan buat mengenali terdapat tidaknya ikatan antar variabel X serta Y dan buat mengenali pula besarnya sumbangan variabel satu terhadap yang yang lain yang dinyatakan didalam persen.

Setelah langkah analisis pendahuluan tersebut dilakukan maka yang berikutnya dilakukan adalah :

a) Analisis Regresi Berganda

Analisis ini didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen.

b) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan dalam satu variabel dependen ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain yaitu variabel independen.

c) Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini untuk mengetahui apakah variabel independen secara serentak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Apabila tingkatan probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 hingga bisa dikatakan kalau seluruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006). Ada pula prosedur pengujiannya merupakan sehabis melaksanakan perhitungan terhadap F_{hitung} setelah itu menyamakan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan merupakan :

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $< 0,005$ maka H_0 menerangkan jika seluruh variabel independen tidak mempengaruhi secara simultan terhadap variabel dependen ditolak. Ini berarti secara simultan seluruh variabel independen mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $> 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti secara simultan seluruh variabel independen tidak mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.

4) Uji t (Uji Parsial)

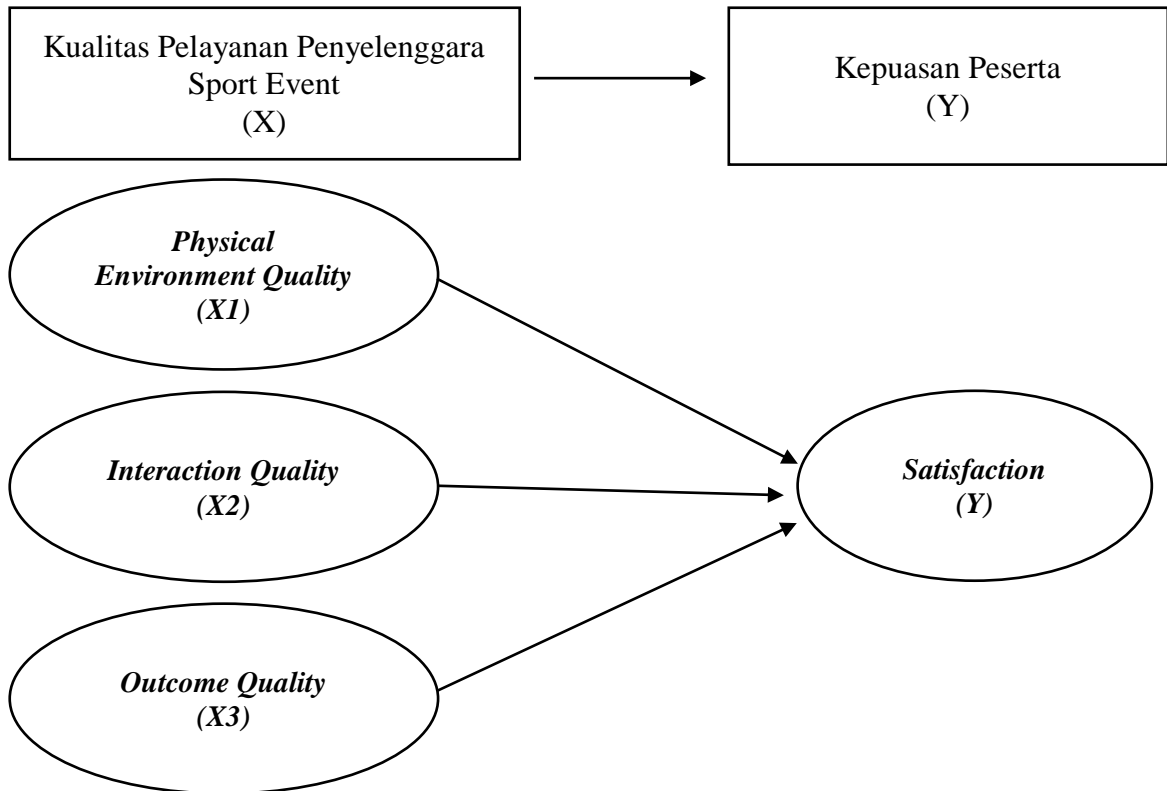
Uji t merupakan pengujian secara statistik buat mengenali apakah variabel independen secara individual memiliki

pengaruh terhadap variabel dependen. Bila tingkatan probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 hingga bisa dikatakan variabel independen mempengaruhi terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya merupakan sebagai melaksanakan perhitungan terhadap t hitung, setelah itu menyamakan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria pengambilan keputusan merupakan sebagai berikut :

1. Apabila t Hitung $>$ t Tabel dan tingkat signifikansi (α) $<$ 0,005 maka H_0 yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen ditolak. Ini berarti secara parsial semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila t hitung $<$ t tabel dan tingkat signifikansi (α) $>$ 0,05 maka H_0 diterima, yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

G. Kerangka Pola Pikir

GAMBAR 4
Kerangka Pola Pikir Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan *Sport Event* terhadap
Kepuasan Peserta



Sumber : Zeithaml & Bitner, 2003

TABEL 5
Matriks Oprasional Variabel
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada penyelenggaraan Sport Event.

Variabel	Sub-Variabel		Indikator	Instrument Penelitian	Informasi
Zeithaml and Bitner (2003) defined perceived service quality as a global judgment or attitude relating to the superiority of a service. Based on recent empirical evidence from the sport event literature (Chen et al., 2012; Clemes et al., 2011) and the work of Rust and Oliver (1994) and Brady and Cronin (2001), we propose that runners' perceptions of event service quality are formed by three dimensions: physical environment quality, interaction quality, and outcome quality.	Physical Environment Quality	Physical environment quality refers to such service elements as social factors, design and ambient conditions in the event	<ul style="list-style-type: none"> - The atmosphere during the running event was very good - Support from spectators during the race was great - The Entertainment program of the race was excellent - Services and events (i.e., ceremonies) were well designed 	Pedoman Wawancara & Kuesioner	Inspiro Promotor MICE & Peserta Jakarta Marathon
	Interaction Quality	refers to a customer's experience as a result of the interaction with event's personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel was responsive - Personnel was courteous - Personnel was knowledgeable - Personne provided prompt service 	Pedoman Wawancara & Kuesioner	Inspiro Promotor MICE & Peserta Jakarta Marathon
	Outcome Quality	to the fulfilment of a customer's expectations after participated in the event. Outcome quality is similar to technical quality, a term initially coined.	<ul style="list-style-type: none"> - Great running experience - Running this event made a better athlete - Participation was very positive 	Pedoman Wawancara & Kuesioner	Inspiro Promotor MICE & Peserta Jakarta Marathon
Yoshida and James (2010, p. 340) we defined runners' satisfaction with the event as a pleasurable, fulfillment response to the participation in the sport event and/or to the ancillary services provided during the event.	Satisfaction with the event	satisfaction is viewed as a result of the customer's cumulative experiences with a specific service/activity, response to a transaction-specific experience	<ul style="list-style-type: none"> - I was satisfied from participation in the race (regarding services) - I was pleased form the participation in this event (regarding services) - I was satisfied with my decision to run the race - Participating in this race was the right choice for me 	Pedoman Wawancara & Kuesioner	Inspiro Promotor MICE & Peserta Jakarta Marathon