

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mengembangkan mekanisme sebuah proses dan menciptakan pola. Artinya, penelitian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif menggambarkan peristiwa dengan lebih komprehensif. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif deskriptif dapat menelusuri fakta dan data tentang kepuasan wisatawan dilihat dari kualitas pelayanan dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di kawasan the Great Asia Africa Lembang.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan lokus penelitian yang akan dilakukan agar nantinya laporan penelitian dapat dipahami secara komprehensif. Objek penelitian ini menjadi hal yang difokuskan dalam penelitian. Artinya, objek penelitian inilah yang akan dibedah dan dianalisis berdasarkan teori-teori yang sesuai dengan objek penelitian tersebut. Pada penelitian ini, terdapat 2 objek penelitian yaitu kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan pada kawasan The Great Asia Africa.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang akan diteliti (Priyono, 2008). Artinya, populasi merupakan keseluruhan dari sampel. Dalam hal ini, populasi dari penelitian ini merupakan pengunjung dari kawasan the Great Asia Africa Lembang. Kapasitas wisatawan di kawasan The Great Asia Africa Lembang selama pandemi dibatasi sebesar 30 persen dari jumlah kunjungan di masa normal, Artinya, populasi di kawasan The Great Asia Africa Lembang belum diketahui jumlah pastinya.

2. Sampel

Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel. Peneliti menggunakan metode sampling aksidental (*accidental sampling*) karena menurut peneliti metode inilah yang paling cocok untuk pengambilan sampel yang belum diketahui jumlah populasinya. Menurut Santoso dan Tjiptono (2001:89) *accidental sampling (convenience sampling)* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Kamran Siddiqui dalam jurnalnya yang berjudul '*Heuristic for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques*' menyebutkan bahwa setidaknya 200 responden harus dijadikan sample untuk mendapatkan solusi yang stabil melalui analisis faktor.

Tabel 4. Kategori Jumlah Sampel

Sample Size	Quality
50	Very Poor
100	Poor
200	Fair
300	Good
500	Very Good
1,000	Excellent

Sumber: Kamran Siddiqui, 2013

Berdasarkan kategori jumlah sampel menurut *Kamran Siddiqui* (2013), peneliti menetapkan sampel sebanyak 200 responden pada penelitian ini.

3. Karakteristik Responden Penelitian

Menurut Graeme Codrington & Sue Grant-Marshall Penguin (2004), Generasi Z merupakan generasi yang paling muda yang baru memasuki angkatan kerja. Generasi ini biasanya disebut dengan generasi internet atau Igeneration. Generasi Z lebih banyak berhubungan sosial lewat dunia maya. Sejak kecil, generasi ini sudah banyak dikenalkan oleh teknologi dan sangat akrab dengan smartphone dan dikategorikan sebagai generasi yang kreatif. Responden penelitian ini merupakan subjek dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini, responden penelitian memiliki karakteristik sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Alasan
Pengunjung kawasan The Great Asia Africa	Penelitian ini dilakukan di kawasan The Great Asia Africa dengan mengambil latar waktu saat pandemi Covid-19, oleh karenanya, responden

selama periode penelitian	dengan karakteristik pengunjung kawasan tersebut akan sangat relevan untuk dijadikan data penelitian.
Berusia 19-35 Tahun	Pemilihan rentang usia 19 – 35 tahun merupakan rentang usia generasi Z (Millennial), dimana generasi ini sudah fasih dalam penggunaan teknologi dalam menentukan tujuan wisata.
Warga Negara Indonesia	WNI menjadi representasi dari responden penelitian yang berkunjung ke kawasan The Great Asia Africa Lembang
Tingkat pendidikan minimal SMA	Tingkat pendidikan dapat mengukur kepuasan wisatawan dikarenakan rata-rata generasi millennial merupakan pelajar/mahasiswa.
Pekerjaan pengunjung	Peneliti ingin mengetahui apakah memiliki pengaruh jika pengunjung memiliki pekerjaan tertentu terhadap kepuasan dalam melihat kualitas pelayanan.

Alasan dipilih berdasarkan kriteria diatas adalah agar dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat dan spesifik.

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu elemen penting dalam melakukan penelitian agar hasilnya akan mendapatkan data akurat. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan

menggunakan metode survey. Terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, antara lain:

1) Kuesioner

Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku (Priyono, 2008). Dalam pelaksanaan penelitian dengan metode survey, kondisi penelitian tidak dimanipulasi oleh peneliti. Artinya, hasil yang diperoleh dalam penelitian sama dengan yang terjadi di lapangan. Kuesioner untuk penelitian kuantitatif berbentuk angket yang kemudian disebar atau diberikan kepada sasaran penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan metode kuesioner untuk mengetahui kepuasan wisatawan dilihat dari kualitas pelayanan dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di kawasan the Great Asia Africa Lembang.

2) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Nawawi, 1991). Artinya, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan mengamati situasi dari berbagai hal yang berkaitan dengan tema yang diteliti. Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi terus terang maupun tersamar. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data secara terus terang kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian. Artinya, sumber data yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Dalam suatu saat pula peneliti

juga harus tersamar dalam observasi, hal ini digunakan untuk menghindari jikalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Peneliti mengobservasi mengenai kepuasan wisatawan dilihat dari kualitas pelayanan dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di kawasan the Great Asia Africa Lembang..

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Samsu, 2017). Artinya, metode ini dilakukan dengan cara menelaah referensi, dokumen-dokumen, maupun arsip yang berkaitan dengan tema yang diteliti. Dokumen tersebut dapat berbentuk tulisan, gambar, ataupun karya-karya monumental dari seseorang. Metode ini dilakukan dalam penelitian dengan mengambil data baik tulisan, gambar, maupun grafik mengenai kepuasan wisatawan dilihat dari kualitas pelayanan dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di kawasan the Great Asia Africa Lembang.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu instrumen yang sah atau valid memiliki validitas tinggi. Sebaiknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Cara yang dilakukan dengan untuk mengetahui valid atau tidaknya yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing item dengan nilai total penjumlahan

keseluruhan item yang diolah dengan program SPSS dimana dikatakan valid apabila memiliki nilai korelasi product moment melebihi atau diatas 0,361 dengan signifikansi 5% (Suswanto, 2014). Lebih lanjut, pada kesempatan uji validitas instrumen dilakukan secara online menggunakan google form. Penggunaan google form dikarenakan akan mempermudah pengolahan data oleh peneliti dan adanya hambatan akibat pandemi Covid-19 sehingga uji validitas memungkinkan untuk dilakukan secara online dan tetap mengikuti kaidah dan aturan uji validitas.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner

No.	Variabel	Dimensi	Result	Sigrate	Description	
1.	Kepuasan Wisatawan	Kualitas Produk	X1	.898	.361	Valid
		Kualitas Jasa	X2	.675	.361	Valid
			X3	.781	.361	Valid
		Harga	X4	.721	.361	Valid
			X5	.846	.361	Valid
2.	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Berwujud)	X6	.864	.361	Valid
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	X7	.865	.361	Valid
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X8	.645	.361	Valid
		<i>Emphaty</i> (Empati)	X9	.708	.361	Valid
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	X10	.823	.361	Valid

3.	Adaptasi	Menggunakan masker	X11	.857	.361	Valid
		Kebiasaan Baru	Menjaga Jarak	X12	.713	.361
	X13			.927	.361	Valid
	Mencuci Tangan		X14	.911	.361	Valid
	X15	.816	.361	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2021)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel x diatas menunjukkan dari 15 item pertanyaan yang dimiliki oleh peneliti, ke 15 nya dapat dikatakan valid dikarenakan memiliki r hitung yang lebih tinggi dibandingkan dengan r tabel yaitu 0,361.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut secara berulang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji reliabilitas *Cronbach Alpha* dengan keterangan jika nilai Alpha > 0,6 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	15

Sumber : Olahan Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* dari 15 pernyataan yang dimiliki oleh peneliti yaitu 0,961 yang dimana melebihi 0,6. Hal ini menyimpulkan bahwa pernyataan yang dimiliki oleh peneliti bersifat reliabel atau konsisten.

F. Definisi Operasional Variabel

Matriks Operasional Variabel merupakan gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasukkan unit-unit analisis ke dalam kategori-kategori tertentu dari setiap variabel yang hendak diteliti (Priyono, 2008). Sedangkan, variabel merupakan suatu masalah yang akan diteliti dengan mencari rujukan teorinya dalam literatur (Samsu, 2017). Dalam hal ini, diketahui terdapat tiga variabel penelitian, antara lain kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan, dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Ketiga variabel tersebut memiliki indikator yang dapat diteliti. Adapun tabel definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 8.

MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Wisatawan (X ₁)	Kebutuhan dan Keinginan	Kualitas Produk	Kesesuaiaan harapan wisatawan	Ordinal
		Kualitas Jasa	Minat Berkunjung Kembali	
		Harga	Kesediaan Merekomendasi	
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Layanan yang diharapkan (<i>Expected Service</i>)	<i>Tangible</i> (Berwujud)	Kebersihan Atraksi Wisata	Ordinal
			Sarana dan Prasarana	
			Penampilan Karyawan	
			Kejelasan Sarana Informasi	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemudahan Pembayaran	
			Keakuratan Informasi	
	Layanan yang dirasakan (<i>Perceived Service</i>)	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesigapan Karyawan	
			Kecepatan Karyawan	
		<i>Emphaty</i> (Empati)	Respon Karyawan	
			Perhatian Karyawan	
		Pemahaman Karyawan		
		Keramahtamahan		

		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keamaan dalam Berkunjung Keterampilan Pengetahuan	
Adaptasi Kebiasaan Baru (Y)	Menaati Protokol Kesehatan	Penggunaan Masker	Wisatawan menggunakan masker saat berkunjung	Ordinal
		Menjaga Jarak	Melakukan Social Distancing	
		Mencuci Tangan	Mencuci tangan pada tempat yang disediakan	

G. Analisis Data

1. Transformasi Data Melalui *Method of Succesive Interval* (MSI)

Gujarati (2007:218), menjelaskan bahwa “Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval”. Data ordinal sebenarnya adalah data kualitatif atau bukan angka sebenarnya. Data ordinal menggunakan angka sebagai simbol data kualitatif seperti:

5 = Sangat Baik

4 = Baik

3 = Cukup

2 = Tidak Baik

1 = Sangat Tidak Baik

Proses mengubah data berskala ordinal menjadi data berskala interval penulis menggunakan penghitungan dengan menggunakan *Microsoft Office Excel Add-In STAT 97*.

2. Metode Penghitungan *SERVQUAL*

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). *Perceived Service* dan *Expected Service* ini digunakan dalam konsep *SERVQUAL* untuk menghitung Gap (Kesenjangan) yang ada. Berdasarkan

model konseptual SERVQUAL, berikut adalah langkah-langkah dalam penghitungan SERVQUAL;

- a. Menentukan rata-rata nilai persepsi (P) untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

Keterangan:

P_i = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pertanyaan ke-i

n = Jumlah responden

- b. Menentukan rata-rata nilai harapan (E) untuk setiap variabel.

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

Keterangan:

E_i = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke-i

n = Jumlah responden

- c. Menentukan *Servqual Score* (G) untuk setiap variabel.

$$G = P - E$$

Keterangan:

G = Gap (Kesenjangan)

P = *Perceived Service* (Persepsi Layanan)

E = *Expected Service* (Harapan Layanan)

- d. Menentukan Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = \frac{\text{Penilaian (Persepsi)}}{\text{Harapan}}$$

Dari hasil perhitungan tersebut jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik atau dengan kata lain kualitas pelayanan dikatakan baik.

Kualitas jasa suatu perusahaan pada kelima dimensi tersebut dapat pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi kualitas jasa (Tjiptono, 2014:284)

3. *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan menghasilkan suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan. Menurut J Supranto (2006), Diagram Kartesius merupakan metode yang dapat mengukur hubungan antara harapan/kepentingan layanan yang ingin didapatkan oleh konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. Di dalam diagram Kartesius, sumbu mendatar (X) merupakan skor tingkat kinerja dan sumbu tegak (Y) merupakan skor tingkat harapan/kepentingan. Berikut merupakan rumus untuk menghitung tingkat kinerja dan tingkat harapan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

X = Nilai rata-rata kinerja perusahaan

X_i = skor kinerja perusahaan

Y = Nilai rata-rata harapan/kepentingan konsumen

Y_i = skor harapan/kepentingan konsumen

Cara menggambar diargam Kartesius adalah dengan melakukan pembagian kuadran melalui menetapkan titik tolak (X,Y) yang dirumuskan sebagai berikut;

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_i = Nilai rata-rata kinerja atribut/pernyataan

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata kepentingan atribut/pernyataan

n = Jumlah atribut/ pernyataan

Gambar 2. Diagram Kartesius



Keterangan:

Kuadran I: Harapan/kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan sudah tinggi. Hal ini menungujak bahwa kkinerja perusahaan telah sesuai dengan harapan konsumen, sehingga manajemen perlu

mempertahankan kualitas dari atribut-atribut yang berada didalam kuadran I.

Kuadran II: Harapan/kepentingan konsumen yang tinggi tetapi kinerja perusahaan masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen perlu meningkatkan kinerja dari berbagai faktor tersebut.

Kuadran III : Harapan/kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang di dalam kuadran ini tidak dianggap penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memusatkan perhatian pada atribut tersebut.

Kuadran IV : Harapan/kepentingan konsumen rendah, tetapi kinerja perusahaan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang berada di kuadran ini tidak terlalu penting, sehingga manajemen dapat mengalokasikan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kinerja atribut-atribut yang masih perlu ditingkatkan, seperti atribut-atribut yang berada di kuadran I.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya (Kurniawan, 2014).

5. Uji Hipotesis

- **Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} (Basuki, et al., 2017). Formula hipotesis dalam uji t (parsial) dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan) secara parsial terhadap variabel terikat (Adaptasi Kebiasaan Baru).
2. H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan) secara parsial terhadap variabel terikat (Adaptasi Kebiasaan Baru).

Kriteria keputusan uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

- **Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} (Basuki, et al., 2017)

Formula hipotesis dalam uji F (simultan) dalam penelitian ini adalah:

- 1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Adaptasi Kebiasaan Baru)
- 2) H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Adaptasi Kebiasaan Baru).

Kriteria keputusan uji F adalah sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

H. Jadwal Penelitian

Tabel 9. Jadwal Penelitian

Uraian Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November
Penyusunan proposal usulan penelitian									
Penyerahan proposal usulan penelitian									
Sidang Usulan Penelitian									
Uji validitas & reliabilitas									
Pengumpulan data									
Pengolahan data									
Penyusunan skripsi									
Pengumpulan skripsi									
Sidang skripsi									