

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Verifikatif dengan metode penelitian Explanatory Survey mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor).

3.2 Objek, Unit Analisa dan Lokasi Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dengan indikator bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Pengukuran dalam tingkat kepuasan konsumen menggunakan indikator Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Kesediaan merekomendasikan.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengunjung Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor).

Wisata Pemandian Air Panas Gunung Pancar berlokasi di jalan raya gunung pancar, desa karangtengah, kecamatan babakan madang Kabupaten Bogor.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian korelasional yaitu mencari hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, meliputi :

1. Data Kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan menyebar kuesioner untuk memperoleh tanggapan atau persepsi dari pengunjung objek wisata Pemandian Air Panas Gunung Pancar.
2. Data Kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil menyebar kuesioner sehingga dapat diperoleh data kualitatif yang berupa angka-angka

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari analisis yang diteliti yaitu individu/orang dalam perusahaan/instansi/organisasi, kelompok individu atau dari perusahaan/instansi/organisasi yang diteliti
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas pelayanan (X)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1. Tempat parkirnya memandai	Ordinal
		2. Tempat pemandian air panas dan fasilitas lainnya baik & bersih	
		3. Kelengkapan fasilitas toilet/ruang bilas yang ada di wisata alam pemandian air panas bersih & wangi	
		4. Lokasi tempat pemandian air panas tertata rapih dan bersih	
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Karyawan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat	Ordinal
		2. Ketepatan dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	
		3. Keakuratan perhitungan pada saat membayar oleh karyawan	
		4. Kehandalan karyawan dalam melayani pengunjung	
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Karyawan melakukan tindakan pelayanan kepa pengunjung secara cepat	Ordinal
		2. Pihak gunung pancar selalu menangani konsumen dengan tepat waktu	
		3. Pihak gunung pancar selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan mkonsumen	
		4. Karyawan selalu siap apabila ada konsumen yang membutuhkan pertolongan	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Pihak gunung pancar menjamin keamanan kualitas air dan tempat pemandian	
		2. Pihak gunung pancar bertanggung jawab atas kesalahan/kelalaian yang merugikan pengunjung	
		3. Karyawan sudah terlatih	
		4. Kejujuran dari karyawan	
	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Kayawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	Ordinal
		2. Pihak gunung pancar selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pengunjung	
		3. Karyawan memberikan perhatian kepada pengunjung	
		4. Pihak gung pancar memberikan kemudahan daammenggunakan fasilitas yang ada	
Kepuasan pelanggan (y)	Kesesuaian harapan	1. Merasa puas berwisata kepemandian air panas gunung pancar	Ordinal
	Minat berkunjung kembali	1. Pemandian panas gunung pancar merupakan prioritas rekreasi	Ordinal
		2. Mengunjungi pemandian air panas seperti melihat keindahan alam	
	Kesediaan merekomendasikan	1. Membagikan informasi terkait pemandian air panas melalui media sosial	Ordinal
		2. Menceritakan tentang pengalaman berwisata kepemandian air panas gunung pancar	

3.5 Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel nonprobability sampling, dengan metode *accidental*, yaitu menentukan sampel secara kebetulan. Responden yang diambil adalah orang-orang yang kebetulan dijumpai atau diingat oleh peneliti. Adapun jumlah sampel yang peneliti tentukan berdasarkan jumlah populasi pada tahun 2016-2019 sebanyak 121.0211 pengunjung dan diukur berdasarkan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel.

N : Ukuran populasi konsumen.

e^2 : Error atau nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan, atau % tingkat kesalahan atau eror yang masih dapat ditolerir yaitu 1%, 5%, 10%.

Dikarenakan penelitian memiliki jumlah populasi yang cukup besar maka presepsi yang ditetapkan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diperoleh dengan nilai presisi yang ditetapkan sebesar 10% adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{121.021}{1 + 121.021 \cdot 0,10^2}$$

= 99,91 dibulatkan menjadi 100 responden

Keterangan :

N = 121.021 Orang merupakan jumlah kunjungan wisatawan ke wisata alam pemandian air panas gunung pancar tahun 2016-2019

e = 10%

n = 100 responden

3.6 Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara :

1. Primer dengan :

a. Observasi

Observasi langsung dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mengetahui proses atau kegiatan yang berlangsung di wisata pemandian air panas gunung pancar (Sentul-Bogor)

b. Wawancara

wawancara yang dilakukan terhadap pihak pengelola wisata pemandian air panas gunung pancar yang berkaitan dengan penelitian

c. Kuesioner

kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan skala likert seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2 Skala likert pelayanan (kinerja)

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat baik	SB	4
Baik	B	3
Cukup baik	CB	2
Tidak baik	TB	1

Tabel 3.3 Skala likert kepuasan pengunjung

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat puas	SP	4
Puas	P	3
Cukup puas	CP	2
Tidak puas	TP	1

2. Sekunder

Dengan meminta data dari pihak pengelola Wisata pemandian air panas gunung pancar atau laporan dari pihak pengelola serta dengan cara mengunduh (*mendownload*) media *online* atau data dari dokumen-dokumen organisasi yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian.

3.7 Metode Analisis

3.7.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu data, hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Sugiono (2015:172).

Untuk mengukur validitas atas item-item pertanyaan pada kuesioner dari tiap-tiap item pertanyaan pada skor total yang diperoleh dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Koefisien masing-masing item dalam kuesioner kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Setiap pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Uji validitas digunakan untuk menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dengan skor total, memakai rumus korelasi *product moment*.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

keterangan :

r_{hitung} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Nilai yang diperoleh dari subyek dalam setiap item

Y = Nilai total yang diperoleh dari subyek seluruh item

ΣX = Jumlah nilai dalam distribusi x

ΣY = Jumlah nilai dalam distribusi y

n = Jumlah responden

(Unaradjan, 2013:164)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, untuk pengukuran yang lebih subyektif.

Kuesioner yang tidak valid dibuang atau diganti dan kuesioner yang valid akan dibagi kedalam 2 kelompok yaitu kelompok ganjil dan genap. Masing-masing kelompok dihitung total nilainya dan korelasikan total nilai kelompok ganjil dengan total nilai kelompok genap.

Penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Alpha Croanbach* :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_1^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas alfa cronbach

k = jumlah instrument pertanyaan

$\sum S_1^2$ = Mean kuadrat kesalahan

S_x^2 = varians keseluruhan instrument (Pasolong, 2012:178)

3.7.2 Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisi deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Air Panas Gunung Pancar.

Adapun rumus yang digunakan :

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

2. Analisis Koefisien Korelasi Rank Spermman

Rumus korelasi Rank spearman yaitu untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yaitu variabel kualitas produk dan variabel kepuasan pelanggan yang berskala ordinal.

Rumus yang digunakan untuk menghitung Korelasi *Rank Spearman* adalah:

$$r_s = 1 - \frac{(6 \sum di^2)}{(n^3 - n)} \text{ dimana } d^2 = R(Xi) - R(Yi)^2$$

Keterangan :

r_s = Nilai korelasi Rank Spearman

n = Ukuran sampel

di = Selisih setiap pasangan rank

R = Ranking

Dari hasil perhitungan Korelasi (r), maka didapatkan suatu hasil sebagai berikut :

1. Bila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna
2. Bila nilai $r = 0$, artinya tidak ada korelasi
3. Bila nilai $r = 1$, artinya korelasinya sangat kuat.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 3.4 Koefisien Korelasi dan Tafsirannya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2015:214)

3.8 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Maka dilakukan pengujian dengan uji signifikan uji t-hitung, dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

Dimana rumusan hipotesis statistiknya sebagai berikut :

1. $H_0 : \rho \leq 0$, berarti tidak ada hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul Bogor)
2. $H_a : \rho > 0$, berarti ada hubungan yang nyata dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)
3. Untuk menentukan nilai t_{tabel} menggunakan $\alpha = 0,10$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$).

Dengan menggunakan uji satu arah maka kriteria pengujiannya adalah:

1. Terima H_0 jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$
Artinya tidak ada hubungan yang nyata antara kualitas antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul Bogor)
2. Tolak H_0 dan terima H_a jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
Artinya ada hubungan yang nyata dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)