

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif dengan metode penelitian kualitatif mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah variable kualitas pelayanan dengan indicator Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*) serta variable kepuasan pelanggan dengan indicator Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, Ketersediaan merekomendasikan.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Giritirta Hot Spring Resort.

Wisata pada Giritirta Hot Spring Resort berlokasi di Desa Karang tengah, Kecamatan Babakan Madang kabupaten Bogor.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian korelasional yaitu mencari hubungan antara dua variable 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 wisata pada Giritirta Hot Spring Resort
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 dari hasil observasi, wawancara terhadap pihak pengelola Giritirta Hot Spring Resort dan kuisisioner responden
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)	Buktifisik (<i>Tangible</i>)	1. Area parkir memandai	Ordinal
		2. Tempatpemandian air panas dan fasilitaslainnya bersih	
		3. Kelengkapan fasilitas yang ada di Giritirta bersih & wangi	
		4. Giritirta mudah untuk dijangkau kendaraan pribadi atau transportasi umum	
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan	Ordinal
		2. Ketepatan dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	
		3. Karyawan memberikan kemudahan pemesanan pelanggan	
		4. Ketangkasan karyawan dalam pelayanan	
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Karyawanmemberikan respon secara tepat dalam melayani pelanggan	Ordinal
		2. Kesiadaan karyawan melayani pada jam sibuk	
		3. Pihak Giritirta selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan konsumen	
		4. Karyawan selalu siap apabila ada konsumen yang membutuhkan pertolongan	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Pihak Giritirta menjamin keamanan kualitas air pemandian air panas & fasilitas lainnya	
		2. Pihak Giritirta bertanggung jawab atas kesalahan /kelalaian yang merugikan pengunjung	
		3. Karyawan sudah terlatih	
		4. Etika& kejujuran karyawan dalam pelayanan	
	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	Ordinal
		2. Pihak Giritirta selalu menyelesaikan / mencari solusi atas keluhan pengunjung	
		3. Komunikasi karyawan dengan konsumen yang baik	
		4. Pihak Giritirta memberikan kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang ada	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan	1. Merasa puas objek wisata Giritirta	Ordinal
	Minat berkunjung kembali	1. Giritirta merupakan prioritas rekreasi	Ordinal
		2. Mengunjungi Giritirta seperti melihat keindahan alam	
	Kesiadaan merekomendasikan	1. Membagikan informasi melalui media sosial	Ordinal
		2. Menceritakan tentang pengalaman berwisata ke Giritirta	

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 tetukan berdasarkan jumlah populasi pada tahun 2015-2020 sebanyak 34.840 pengunjung dan diukur berdasarkan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel.

N : Ukuran populasi konsumen.

e² : 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 :

$$n = \frac{34.840}{1 + 34.840 \cdot 0,10^2}$$

= 99,71 Dibulatkan menjadi 100 responden

Keterangan :

N = 34.840 Orang merupakan jumlah kunjungan wisatawan ke Giritirta Hot Spring Resort tahun 2015-2020

e = 10%

n = 100 responden

3.5 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 terhadap objek yang diteliti secara langsung dilapangan sehingga data yang didapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan terhadap pihak pengelola Giritirta Hot Spring Resort yang berkaitan dengan penelitian

c. Kuesioner

Kuesioner itu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan skala likert seperti pada table berikut ini :

Tabel. 3.2 Skala Likert Pelayanan (Kinerja)

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat baik	SB	5
Baik	B	4
Cukup baik	CB	3
Tidak baik	TB	2
Sangat Tidak baik	STB	1

Tabel. 3.3 Skala Likert Kepentingan (Harapan)

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat penting	SP	5
Penting	P	4
Cukup penting	CP	3
Tidak penting	TAPI	2
Sangat Tidak penting	STP	1

2. Sekunder

Dengan meminta data dari pihak pengelola Giritirta Hot Spring Resort 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

Untuk mengukur validitas atas item-item pertanyaan pada kuesioner dari tiap-tiap item pertanyaan pada skor total yang diperoleh dengan menggunakan rumus korelasi *pearson 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 *pearson 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

(Sugiyono, 2013)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas 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* :

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

Keterangan:

- α = koefisien reliabilitas *alfa cronbach*
K = jumlah instrument pertanyaan
 S_i^2 = Mean kuadrat kesalahan
 S_x^2 = varians keseluruhan instrument

(Sugiyono, 2017)

3.7.2 Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).

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 Sperm

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

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

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)} \text{ dimana } d^2 = \sum (R_{xi} - R_{yi})^2$$

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 negative 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	SangatRendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	SangatKuat

Sumber : (Sugiyono, 2015)

3.7.3 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 :

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

Keterangan :

r_s = Koefisien Korelasi
 n = Jumlah Sampel

Dimana rumusan hipotesis statistiknya sebagai berikut :

1. $H_0 : \rho = 0$, berarti tidak ada hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).
2. $H_a : \rho \neq 0$ berarti ada hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).
3. Untuk menentukan nilai t_{tabel} menggunakan $\alpha = 0,10$ dan derajat kebebasan (dk = n-2).

Dengan menggunakan uji dua arah maka kriteria pengujiannya adalah:

1. Terima H_0 jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$
 Artinya tidak ada hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)

2. Tolak H_0 dan terima H_a jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
Artinya ada hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)