

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada proposal ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis kuantitatif, karena membutuhkan pembuktian atau konfirmasi atas teori yang peneliti jadikan sebagai kerangka berpikir. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian sistematis terhadap teori atau fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik matematika, statistik, dan komputasi. (Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa: “Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai pendekatan penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu”. Penelitian Kuantitatif menurut (Hidayatullah, et,al,. 2019) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menganut filsafat positivisme, yaitu interpretatif dan konstruktif dan mendasarkan pada hal yang bersifat realistik dan kenyataan.

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Menurut (Sugiyono,2020) mendefinisikan data primer sebagai sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun cara pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesoner atau angket secara langsung kepada wisatawan Wana Wisata Kawah Putih.

Maka sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang telah disebar dalam penelitian, yaitu berupa tanggapan responden berdasarkan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Sedangkan sumber skunder merupakan sumber

penelitian yang diambil dari kepustakaan seperti jurnal, buku, atau website internet.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini bersifat *insidental* yang menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, kepustakaan dan kuesioner.

1. Observasi, disebut juga sebagai pengamatan langsung, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi lokasi atau lingkungan objek penelitian yang bermanfaat bagi penelitian, sehingga mendapatkan data gambaran secara jelas terkait kondisi objek penelitian tersebut. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu:
 - a. Observasi kondisi lokasi penelitian yang meliputi kondisi sarana dan prasarana, kondisi daya tarik, dan akses di lokasi penelitian
 - b. Observasi pelayanan di lokasi penelitian yang meliputi pelayanan bagian *front office*, pelayanan di daya tarik yang ada, serta pelayanan di mitra ontang-anting.
 - c. Observasi potensi dan daya tarik di lokasi penelitian
2. Kepustakaan, berkaitan dengan kajian kepustakaan dari buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan keperluan penelitian. Kemudian hasil dari kajian kepustakaan nantinya akan digunakan sebagai penunjang proses identifikasi dan analisis data.
3. Kuesioner, juga dikenal sebagai angket, yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberi responden atau narasumber beberapa pertanyaan dan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Terdapat 2 jenis pertanyaan dalam kuisisioner yaitu pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka merupakan pertanyaan yang diharapkan mendapatkan jawaban berupa

uraian tentang penelitian. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang jawabannya berupa jawaban singkat atau responden dapat memilih jawaban alternatif yang telah disediakan. (Sugiyono,2020).

Kuesioner pada penelitian ini tidak menggunakan uji instrumen seperti uji validitas, normalitas, dan realibilitas. Akan tetapi telah dilakukan *expert judgement* kepada dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yaitu Prof.Dr.Ir Heru Purboyo Hidayat Putro, DEA. Dan Ibu Delfta Tunjung Baswarani, M.Par.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2020) populasi adalah seluruh keseluruhan dari karakter atau komponen hasil pengukuran objek penelitian. Pada penelitian ini populasi penelitian adalah seluruh wisatawan yang pernah berkunjung ke Wana Wisata Kawah Putih. Jumlah kunjungan wisatawan di wana wisata kawah putih selama 5 tahun terakhir yang dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 3. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kawah Putih 2019-2023

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dapat mewakili populasi, memiliki tingkat kepercayaan dan tingkat kesalahan yang dapat ditolelir serta diterima secara statistik. Menurut (Sugiyono, 2020) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dapat dilakukan apabila populasi dalam objek penelitian besar dan penulis memiliki keterbatasan waktu, dana, dan tenaga. Sampel harus bersifat mewakili dan representatif dari populasi yang digunakan. Sampel dalam penelitian ini yaitu perwakilan dari wisatawan yang pernah berkunjung ke kawah putih. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui, maka penulis menggunakan rumus *Solvin* untuk mencari jumlah sampel (Sugiyono, 2020) adapun rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), dalam penelitian ini 10%

$$n = \frac{548.188}{1 + (548.188)(0,10)^2}$$

$$n = 99.9817614101$$

Dari perhitungan diatas, maka sampel yang diambil berjumlah 99.9817614101 responden yang kemudian di bulatkan menjadi 100 responden.

A. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data *Importance Performance Analysis* (IPA), yang diukur menggunakan skala likert untuk dilakukan pembobotan untuk menentukan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan. Menurut (Baswarani, 2019) metode *Importance Performance Analysis* merupakan alat sederhana namun efektif yang menganalisis atribut kualitas pada dua dimensi yaitu kinerja dan harapan. Kedua dimensi tersebut merupakan opsi strategis yang paling tepat dalam meningkatkan daya saing.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* menurut (Sugiyono, 2020) ialah skala yang digunakan untuk mengetahui pendapat, sikap, dan persepsi seseorang terhadap sebuah fenomena. Adapun nilai minimum yang digunakan pada penelitian ini adalah 1 dan nilai maksimum adalah 4.

Berikut jenjang jawaban skala likert yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Sangat rendah

2. Rendah
3. Tinggi
4. Sangat tinggi

Jawaban tersebut jika disesuaikan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sangat Buruk (Sbu), merupakan kondisi dengan kapasitas sangat tidak terpenuhi, tidak terakses dan tidak nyaman.
2. Buruk (Bu), merupakan kondisi dengan kapasitas tidak terpenuhi, sulit terakses, perlu diperbaiki.
3. Baik (B), merupakan kondisi dengan kapasitas standar, terakses dengan cukup baik dan nyaman.
4. Sangat Baik (SB), merupakan kondisi dengan kapasitas sangat baik, terakses sangat baik dan sangat nyaman melebihi kapasitas.

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali dibuat oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan atau kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Martilla dan James menyatakan bahwa IPA adalah model multi-properti yang dapat digunakan untuk melihat performa dalam suatu badan organisasi. Selain itu metode IPA juga digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen. Menurut Menurut Lai dan Hitchcock, Baswarani (2019), metode IPA terdiri dari tiga langkah:

1. Pada tahap pertama, serangkaian atribut diberikan untuk menjelaskan produk atau layanan yang dipilih atau dikembangkan;
2. Pada tahap kedua, responden diminta untuk menilai kepentingan dan kinerja masing-masing atribut; dan
3. Pada tahap ketiga, sarana untuk menghitung dan memetakan kepentingan dan kinerja masing-masing atribut digambarkan pada peta dua dimensi.

Analisis IPA menggunakan diagram sebagai alat analisisnya; diagram ini dibagi menjadi empat kuadran. Tujuan dari metode ini adalah untuk dapat menganalisis dan menyarankan strategi yang dapat dilaksanakan dengan mudah. Setiap kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D, memiliki fungsi dan tugas tertentu yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dinilai. Diagram Kartesius kemudian menunjukkan hasil rata-rata perhitungan keseluruhan. Sumbu X menunjukkan kinerja aktual atau persepsi, sedangkan sumbu Y menunjukkan harapan, ekspektasi, atau tingkat kepentingan. Dengan menggunakan metode IPA, aspek apa saja yang perlu ditingkatkan menjadi prioritas utama, prioritas rendah, dan kinerjanya serta aspek atau atributnya harus dipertahankan akan dapat terlihat hasilnya dalam diagram kartesius.

Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Prioritas Prestasi
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

Gambar 3. 2 Diagram Kartesius

Kuadran A : Prioritas Utama

Kuadran ini menunjukkan pelayanan konsumen yang diberikan disini tidak memenuhi harapan pelanggan, padahal pelanggan mengharapkan ekspektasi pada kuadran ini terpenuhi.

Kuadran B : Prioritas Prestasi

Kuadran ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga hal-hal yang ada di kuadran ini patut untuk dipertahankan.

Kuadran C : Prioritas Rendah

Kuadran ini menunjukkan bahwa apa yang disediakan oleh pengelola atau perusahaan sudah mencukupi, dan hal-hal yang ada pada kuadran ini tidak terlalu penting untuk memberikan kepuasan pada konsumen.

Kuadran D : Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan bahwa pengelola sudah melakukan kinerja yang sangat baik, namun pengaruhnya kurang terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai dari IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} : Tingkat kesesuaian responden

X_i : Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i : Skor penilaian kepentingan pelanggan

Setelah menemukan tingkat kesesuaian untuk masing-masing indikator, kemudian mencari tingkat kesesuaian total untuk seluruh kinerja dan harapan yang dicari menggunakan rumus berikut:

$$T_{ki \text{ total}} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Jumlah dari semua indikator kinerja dan jumlah semua indikator harapan dibagi dan kemudian dikalikan 100% agar kemudian dapat ditemukan apakah seluruh kinerja sudah memenuhi harapan responden atau belum.

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

Keterangan :

\bar{X} : Indikator kinerja dari perusahaan yang didapatkan dari rata-rata kinerja berdasarkan kuesioner

\bar{Y} : Indikator harapan dari perusahaan yang didapatkan melalui rata-rata nilai harapan berdasarkan kuesioner.

Kemudian jumlah dari masing-masing kinerja dan harapan tersebut dijadikan sebagai titik potong untuk diagram IPA.

B. Operasional Variabel

Konsep operasional variabel penelitian mengacu pada karakteristik, atribut, atau aspek yang memiliki nilai variabel atau ganda dan berfungsi sebagai ciri pembeda. Variabel penelitian terbagi menjadi dua kategori, sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel independen biasa disebut variabel bebas atau variabel X; itu adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau timbulnya variabel dependent. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh pegelola wisata kawah putih, yang diantaranya mencakup hal-hal sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*tangibles*)
- b. Keandalan (*realibility*)
- c. Daya tanggap (*responsive*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel dependent disebut juga dengan variabel Y. Adapun variabel Y pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang berkunjung ke wana wisata kawah putih.

Tabel 1.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Tjiptono, (2012) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan	a. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Penampilan pelayanan yang rapih dan sopan 2. Kelengkapan dan keadaan fasilitas yang memadai (kamar mandi, mushola, tempat mencuci tangan, air bersih) 3. Daya tarik yang beragam 4. Ketersediaan tempat parkir yang memadai 5. Akses dan kondisi jalan yang memadai dan nyaman	Likert
		b. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan	Likert

			<p>2. Kemudahan pemesanan atau pembelian</p> <p>3. Kemudahan dalam mendapatkan informasi melalui media sosial</p>	
		c. Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	<p>1. Kecepatan dalam merespon keluhan atau masalah yang ada</p> <p>2. Komunikasi yang baik dalam pelayanan</p> <p>3. Ketepatan pengelola dalam memberikan informasi mengenai destinasi wisata</p>	Likert
		d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	<p>1. Keamanan tempat</p> <p>2. Kemudahan dalam melakukan transaksi</p> <p>3. Kenyamanan dalam berwisata</p>	Likert
		e. Empati (<i>Emphaty</i>)	<p>1. Kepedulian karyawan terhadap kebutuhan dan keinginan wisatawan</p>	Likert

			<p>2. Perhatian karyawan terhadap lingkungan dan pelanggan</p> <p>3. Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan</p> <p>4. Ucapan yang disampaikan dan bahasa yang digunakan mudah dipahami</p> <p>5. Karyawan tidak membedakan status maupun kedudukan wisatawan selama memberikan pelayanan</p> <p>6. Karyawan menerapkan senyum, sapa, dan salam selama pelayanan.</p>	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kotler dan Keller, (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa		1. Tidak adanya keluhan atau keluhan pelanggan teratasi yang terjadi di wana wisata kawah putih	Likert

	<p>seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.</p>		<p>2. Perasaan puas pelanggan yang berkunjung ke wana wisata kawah putih</p> <p>3. Keseuaian dengan harapan pelanggan yang berkunjung ke wana wisata kawah putih</p> <p>4. Harapan pelanggan terlampaui</p>	
--	--	--	---	--

