

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis, dan akurat. Pada penelitian ini, penulis berusaha mendeskripsikan peristiwa yang menjadi pusat penelitian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Menurut Sugiyono (2008), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif ini adalah salah satu jenis penelitian kuantitatif non eksperimen yang tergolong mudah. Penelitian ini menggambarkan data kuantitatif yang diperoleh menyangkut keadaan subjek atau fenomena dari sebuah populasinya.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sebagai berikut: Data Primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari data di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para pengunjung wisata Pulau Pahawang Kabupaten Pesawaran

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner. Teknik data menggunakan angket (kuisisioner) merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden. Daftar pertanyaan/pernyataan dalam penelitian ini bersifat tertutup artinya ada alternatif-alternatif jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang berupa lembar daftar pertanyaan dalam bentuk skala, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiono (2011) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari terlebih dahulu sebelum menarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wisatawan yang mengunjungi Destinasi Wisata Pulau Pahawang berjumlah 25.375 wisatawan setelah pandemi .

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan dengan cara acak dan setiap unsur dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel dalam penelitian (Sugiyono,2008:115).

Dalam menentukan sampel penelitian harus dilakukan secara representatif agar dapat di generalisasi dengan baik, untuk memenuhi syarat penentuan sampel penelitian diambil dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat Error atau persentase kesalahan penulis dalam melakukan pengambilan sampel data penelitian sebesar 10%

3.5 . Uji Validitas dan Uji Realibilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

Rumus validitas adalah sebagai berikut :

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - \sum y^2]}}$$

Keterangan :

r = koefisien validitas yang diukur

n = jumlah responden

$\sum x$ = jumlah total dari skor butir

Σy = jumlah skor dari skor total

Σxy = jumlah perkalian dari skor butir dan skor total

Item instrument dianggap valid Jika r hitung $>$ r tabel, sebaliknya Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid. Bila diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikansi (α) 0,05 maka pertanyaan pada kuesioner mempunyai validitas konstruk atau terdapat konsistensi internal dalam pertanyaan tersebut dan layak digunakan. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa kuesioner bersifat Valid karena nilai r hitung $>$ dari r tabel. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.

3.5.2 Uji Realibilitas

Pernyataan yang sudah dinyatakan valid dalam pegujian validitas akan ditentukan nilai realibilitasnya dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's alpha* $>$ 0,60 maka pernyataan dikatakan reliabel
2. Jika nilai *Cronbach's alpha* $<$ 0,60 maka pernyataan dikatakan reliabel

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 yaitu, analisis deskriptif, Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI)

3.6.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan

dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara faktual dan akurat mengenai bagaimana kepuasan wisatawan pada wisata laut di Destinasi Wisata Pulau Pahawang

3.6.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance analysis adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap atribut pelayanan. Metode IPA ini digunakan untuk menganalisis data tingkat kepuasan wisatawan di Destinasi Wisata Pulau Pahawang terhadap atribut jasa. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh wisatawan, dan apakah atribut tersebut memuaskan wisatawan atau tidak. Pengukuran untuk tingkat kepentingan digunakan skala likert 5 tingkat begitu juga untuk tingkat kepuasan juga menggunakan skala likert 5 tingkat. Tingkat kepentingan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Pengukuran Kepentingan dan Kinerja

Skor/Nilai	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
5	Sangat Penting	Sangat Puas
4	Penting	Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
1	Tidak Penting	Tidak Puas

Sumber : Irawan (2004)

Berdasarkan analisa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka diperoleh 2 variabel yaitu X untuk variabel tingkat kepuasan dan Y untuk tingkat kepentingan wisatawan. IPA (Supranto, 2001). Rumus IPA Berikut adalah rumus untuk tingkat kesesuaian responden yang digunakan:

$$TKi = X_i / Y_i \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kepuasan Wisatawan

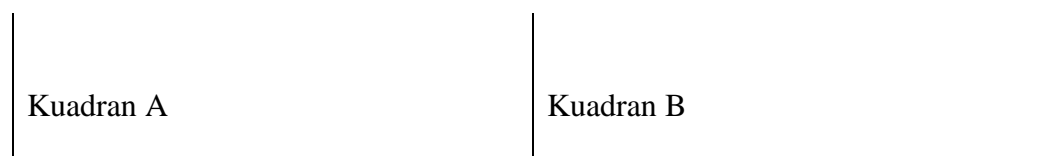
Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Diagram Kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan atas bagan yang terdiri dari empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y).

Perusahaan dapat mengetahui peringkat jasa menurut kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan, serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan manajemen perusahaan melalui penjabaran keseluruhan atribut mutu pelayanan ke dalam diagram Kartesius dengan cara berikut :

Y (Kepentingan)



Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi
Kuadran C	Kuadran D
Prioritas Rendah	Berlebihan

X (Kinerja)

Gambar 3.1
Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rata-rata, tetapi memiliki tingkat kinerja dinilai rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, kinerjanya harus ditingkatkan oleh pihak perusahaan dengan cara senantiasa melakukan perbaikan terus-menerus.

1. Kuadran B

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, karena keberadaannya memiliki keunggulan dalam pandangan pelanggan.

3. Kuadran C

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak perusahaan hanya melaksanakannya secara

biasa, sehingga pihak perusahaan merasa belum terlalu perlu mengalokasikan dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini tetap perlu diwaspadai, dicermati dan dikontrol, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan.

4. Kuadran D

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan oleh pelanggan.

3.6.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Irawan (2003), pengukuran CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. tanpa adanya CSI, top management tidak dapat menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Kedua, indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontiniu. Metode pengukuran CSI ini menurut Statford dalam Sofian (2006), meliputi tahap-tahap berikut:

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan (MSS) Mean Satisfaction Score, nilai ini berdasarkan dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tiap responden.

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

keterangan :

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke- i

2. Weight Factor (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF 100%.

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100$$

Keterangan :

n = jumlah responden

i = atribut bauran pertanyaan ke- i

3. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja atau Mean Satisfaction Score (MSS)

$$W_{Si} = W_{Fi} \times M_{Si}$$

Keterangan :

WF = rata-rata kepentingan

M_{Si} = rata-rata tingkat kinerja tiap responden

i = per atribut pertanyaan

4. Menghitung Customer Satisfaction Index, yaitu WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5), kemudian dikali 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n W_{Si}}{5} \times 100\%$$

Menurut Irawan (2004), ada pengujian dengan metode Costumers Satisfaction Index (CSI). Terdapat kriteria untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap suatu kinerja perusahaan. Secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.2
Kriteria Customer Satisfaction Index

Nilai Indeks	Kriteria Customer Satisfaction Index
0,81 – 100	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Irawan (2004)