

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

3.1.1 Deskriptif

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, oleh sebab itu penelitian ini hanya menggambarkan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan D'Mermaid Water Park di Kota Bandar Lampung. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan angket.

3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu:

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari objeknya yang masih perlu pengelolaan lebih lanjut, dalam hal ini data berupa jawaban pada kuesioner penelitian yang diberikan kepada pengunjung kolam renang D'Mermaid Water Park Tirtayasa Bandar Lampung.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak luar perusahaan, termasuk pengkajian literatur, hasil penelitian sebelumnya serta sumber-sumber lain yang ada relevannya dengan masalah yang dibahas. Data sekunder dalam penelitian ini data diperoleh dari D'Mermaid Water Park Tirtayasa Bandar Lampung berupa data dokumen dan data kepuasan pengunjung kolam renang D'Mermaid Water Park Tirtayasa Bandar Lampung.

3.3. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Data-data tersebut dapat diperoleh melalui dua cara, yaitu:

1. Observasi.

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015,p.203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses ingatan dan pengamatan.

2. Kuisisioner.

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2015,p.199). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang tepat bila peneliti ingin tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuisisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Pada proses pengolahan data, untuk menghitung masing-masing indikator Penelitian ini menggunakan skala Semantic Diferensial. Menurut Sugiyono (2015 p:140) Semantic Differential yaitu skala untuk mengukur sikap, tetapi bentuknya bukan pilihan ganda maupun checklist, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak dibagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negative terletak dibagian kiri garis, atausebaliknya. Data yang diperoleh melalui pengukuran dengan skala *semantic differential* adalah data interval yaitu sebagai berikut :

Tidak baik _____ Sangat Baik

1 2 3 4 5 6 7

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015, p.117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung D'Mermaid waterpark tirtayasa yang ada ditahun 2017 tidak dapat terhitung. Sebab, tidak dapat diketahui seberapa banyak kunjungan yang dilakukan oleh orang yang sama.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016, p.118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan meneliti sebagian dari populasi, penelitian mengharapkan bahwa hasil yang didapat menggambarkan sifat dari populasi yang diteliti. Untuk itu, metode yang digunakan adalah *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dan teknik yang digunakan adalah *Stratified Random Sampling*. *Stratified Random Sampling* merupakan cara mengambil sampel dengan memperhatikan strata (tingkatan) didalam populasi.

Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus *Z Score* :

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Ket :

n = Besar sampel

Z = Z score berdasarkan nilai α yang diinginkan

P = Proporsi dari penelitian sebelumnya

$1-P = Q$ yaitu proporsi untuk tidak terjadinya suatu kejadian

Besar Z score sesuai dengan nilai α

3.5. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015 p.60).

3.6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Dalam buku Ridwan dan Kuncoro (2013:p.182) memberikan pengertian tentang definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional juga memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu yang operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran sebagai berikut :

Tabel 3.3

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000) yang dikutip oleh buku Fandy Tjiptono, Ph. D. dan Gregorius Chandra dalam Muhamad Ariza Eka	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh Kenyataan perusahaan atau hasil dari tanggapan konsumen setelah menggunakan	Keandalan (<i>Reliability</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Respon baik penjaga tiket. • Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Cepat tanggap dalam 	

Kepuasan Konsumen	Yusendra <i>etc</i> (2016), mendeskripsikan kepuasan sebagai <i>“the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen”</i> ; <i>“the act of fulfilling a need or desire”</i> ; dan <i>“an acceptable way of dealing with a complaint, a complaint, a debt, an injury, etc.</i>	jasa pelayan Kolam Renang D’Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung	<p>menghadapi masalah yang timbul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tindakan cepat pada saat pengunjung membutuhkan penjaga kolam • Komunikasi yang sangat jelas. <p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan dan kecakapan sangat baik • Jaminan keamanan terhadap pengunjung. • Perduli akan keinginan konsumen <p>Kepedulian (<i>Empathi</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perhatian secara individu terhadap pengunjung • Memperhatikan semua keluhan konsumen • Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial <p>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerapihan kondisi kolam renang • Fasilitas yang baik diberika perusahaan • Kebersihan kolam renang 	Interval
-------------------	--	--	---	----------

3.7. Uji Persyaratan Instrumen

Dalam penelitian ini yang di ukur adalah variabel kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Uji Persyaratan instrument penelitian menguji validitas dan reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen. Uji validitas dilakukan dengan 100 responden saja untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel X dan Y

N = Jumlah Sampel

X = Skor Variabel X

Y = Skor Variabel Y

Sumber : Sugiyono (2012, p.190)

Kriteria uji validitas instrumen ini adalah :

Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid.

3.7.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas yaitu mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha cronbach* yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_i$ = Jumlah varians skor tiap item

k = Banyaknya soal

σ_t^2 = Varians total

Pengujian realibilitas melalui satu tahap yang diuji pada 91 responden. Kriteria uji dengan mengonsultasikan nilai *alpha cronbach*.

Tabel 3.4
Interprestasi Nilai R

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1.0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah

0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah
-----------------	---------------

3.8. Metode Analisis Data

Analisis Importance-Performance dan Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat Harapan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap D'Mermaid Water Park di Kota Bandar Lampung. Analisis tingkat Harapan dan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan diagram tingkat Harapan dan tingkat kepuasan pelanggan D'Mermaid Water Park Bandar Lampung.

3.8.1 Importance and Performance Analysis (IPA)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor Kenyataan/ pelaksanaan dengan skor Harapan. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

xi = Skala penilaian Kenyataan perusahaan

yi = Skala penilaian Harapan nasabah

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor Kenyataan atau pelaksanaan dengan skor Harapan. Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian Harapan dan Kenyataan atau kepuasan konsumen. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Variabel X (sumbu horizontal) dan Y (sumbu vertikal) masing-masing akan mengisi

skor tingkat kualitas pelayanan dan skor untuk harapan. Untuk menjabarkan atribut–atribut pada diagram kartesius digunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$Y = \sum X_i$$

Dimana:

X_i : Skor rata-rata tingkat Kenyataan

Y_i : Skor rata-rata tingkat Harapan

X_i : Total skor tingkat Kenyataan

Y_i : Total skor tingkat Harapan

N : Jumlah responden

Diagram kartesius (*Importance-Performance Matrix*) merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (Supranto, 2011). Dimana merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas pelayanan.

D'Mermaid Water Park di Bandar Lampung, dan adalah rata-rata dari rata-rata skor kepuasan pelanggan, lokasi dan harga terhadap kualitas pelayanan seluruh atribut kualitas pelayanan D'Mermaid Water Park Bandar Lampung. Seluruh atribut kualitas pelayanan diberi symbol K dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} = 1 \bar{X} 2$$

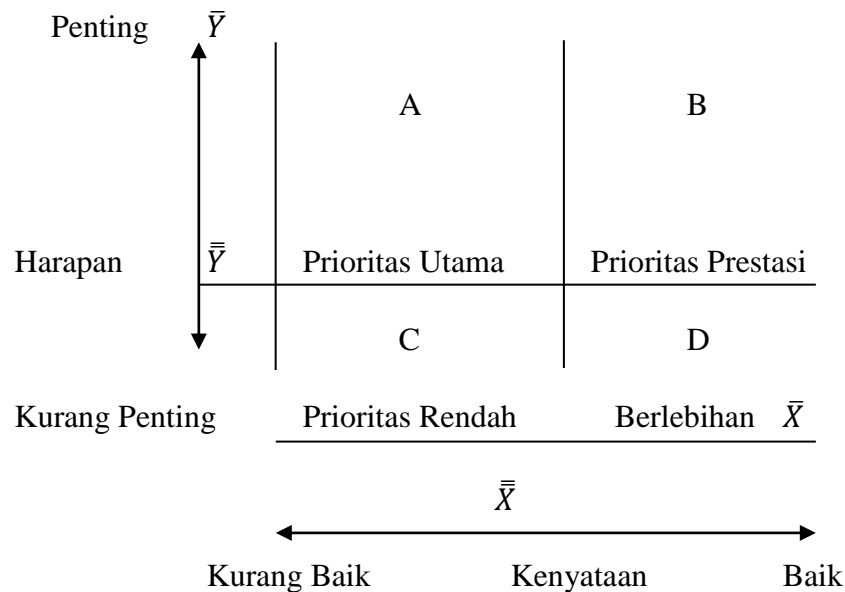
$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} = 1 \bar{Y} 2$$

Keterangan :

\bar{X} : Rata – rata skor tingkat Kenyataan

\bar{Y} : Rata – rata skor tingkat harapan

K: Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan



Gambar 3.1. Kuadran Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan

Berdasarkan diagram tersebut, maka perusahaan dapat merumuskan strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kuadran A (*attributes to improve*). Posisi ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap sangat penting oleh pelanggan belum dilaksanakan oleh kolam renang D'Mermaid *Waterpark* Tirtayasa Bandar Lampung sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan menuntut adanya perbaikan atribut-atribut kualitas jasa tersebut. Kolam renang D'Mermaid *Waterpark* Tirtayasa Bandar

Lampung hendaknya melakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berarti pula bahwa atribut-atribut kualitas jasa ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan secara terus-menerus sehingga *performance* atribut kualitas jasa yang ada dalam kuadran ini akan meningkat dan kepuasan pelanggan pun dapat dicapai.

- b. Kuadran B (*maintain performance*). Posisi ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh kolam renang D'Mermaid *Waterpark* Tirtayasa Bandar Lampung, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya.
- c. Kuadran C (*attributes to maintain*). Posisi ini menunjukkan beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pelaksanaannya oleh kolam renang D'Mermaid *Waterpark* Tirtayasa Bandar Lampung biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Peningkatan atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran D (*main priority*). Posisi ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan dalam pelaksanaannya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3.8.2 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat Harapan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Metode pengukuran CSI dalam Yusendra *etc* (2016) meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

MIS merupakan nilai rata – rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus

Rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Y_i : Harapan atribut ke i

2. Menentukan *Mean satisfaction score (MSS)*

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat Kenyataan yang dirasakan Responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus :

Rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n : jumlah responden

X_i : nilai Kenyataan atribut ke i

3. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus :

Rumus :

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan :

P : jumlah atribut Harapan ($k = 25$)

I : atribut pelayanan ke - i

4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata - rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS) dengan menggunakan rumus.

Rumus :

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan :

i : atribut pelayanan

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

Rumus :

$$\sum_{i=1}^n WSi = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{25}$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Perhitungan Rentang Skala :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

M : Skor tertinggi

N : Skor terendah

B : Jumlah kelas