

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti gunakan ialah metode kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif ialah metode yang dilandaskannya pada filsafat positivisme, yang dipergunakan untuk melaksanakan penelitian di populasi atau juga percobaan yang tertentu. Melakukan pengumpulan atau penghimpunan data mempergunakan instrument penelitian, analisis data yang sifatnya kuantitatif, atau juga statistik, dengan tujuan untuk melaksanakan pengujian hipotesis yang sudah dilakukan penetapan (Sugiono, 2017 : 8).

Daerah penelitian kuantitatif ialah perilaku yang punya gejala yang tampak, bisa dilakukan pengamatan, bisa dilaksanakan pengonsepan, bisa dilakukan pengukuran menjadi beragam variabel yang munculnya dihadapan masyarakat. Pada penelitian kuantitatif ini ada sejumlah dua format penelitian, diantaranya format deskriptif dan format eksplanatif. Pada penelitian yang dituliskan oleh peneliti ini lebih mengarah pada format penelitian eksplanatif. Yang mana maksud dari eksplanatif adalah menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap yang lainnya. Dengan mempergunakan format ekspansi menggunakan sampel dan hipotesis dalam penelitiannya, Sehingga dalam penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif,

B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional tour and perseroan Klaten yg beralamat di Jl. Besole-Ceper No. 88 Jetis, Klepu,

Ceper, Klaten, Jawa Tengah, Indonesia 57465. Telp. 085848758252, Email: ramah.fistatour@gmail.com.

C. SUBYEK, POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yaitu sasaran ilmiah yang dipergunakan untuk mendapat data yang punya tujuan dan juga kegunaan tertentu yang kaitannya dengan suatu hal yang secara sifat objektif, valid, dan juga reliabel kaitannya dengan suatu hal (variabel tertentu). (Sugiono, 2019)

Sehingga yang menjadi subjek pada cakupan penelitian ini ialah Jamaah Umroh Perseroan Terbatas Jamaah Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024. Alasan peneliti mengambil subjek penelitian pada Ramah Fista Internasional Klaten dikarenakan perusahaan tersebut merupakan induk dari semua cabang Ramah Fista Internasional di Indonesia yang mana ditempatkan di Klaten.

2. Populasi Penelitian

Populasi ialah wilayah yang bersifat generalisasi dan terdirinya atas subjek dan atau objek yang punya kualitas serta karakteristik yang tertentu. Hal itu selanjutnya akan dipelajari oleh peneliti dan kemudian dilakukan penarikan kesimpulannya. Populasi yakni wilayah yang tergeneralisasi terdirinya dari objek dan juga subjek yang punya kualitas dan juga karakteristik yang tertentu dan dilakukan penetapan oleh peneliti agar bisa dipelajari selanjutnya mendapat kesimpulannya. Populasi dengan maksud punya kualitas dan karakteristik yang tertentu. (Sugiono, 2019)

Sehingga yang menjadi populasi di penelitian ini ialah seluruh Jamaah Perseroan Terbatas Jamaah Ramah Fista Internasional Perseroan Klaten Tahun 2024 yang berjumlah 650 jamaah.

3. Sampel Penelitian

Sampel yakni bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambilnya dari populasi itu diharuskan benar-benar bisa merepresentasi atau menjadi wakil dari populasi yang dilakukan penelitian. (Sugiono, 2019)

Peneliti melakukan penyimpulan bahwa sampel ialah sebagian dari jumlah serta karakteristik yang dimilikinya oleh populasi, atau secara sederhananya dapat kita simpulkan menjadi bagian dari populasi menjadi sumber data yang sifatnya sebenarnya dalam cakupan penelitian. Jika populasi secara jumlah besar dan peneliti tidak mungkin bisa meneliti keseluruhan populasi tersebut, sebab keterbatasan di beberapa hal seperti dana, tenaga dan waktu, maka peneliti bisa mempergunakan sampel yang dilakukan pengambilan dari populasi tersebut. Apa yang bisa dipelajari dari sampel itu, pada kesimpulannya bisa diberlakukan dengan cara umum. Sampel yang diambilnya dari populasi diharuskan diberlakukan dengan cara umum.

Untuk sampel yang diambil diharuskan benar benar representative atau bisa menjadi wakil populasi. Teknik pengambilan sampel atau Teknik sampling sangat tergantung di struktur populasi dan tujuan dari tindakan. Dalam kalimat ini dapat kita lihat apakah populasi punya tindakan tindakan yang diantara tingkatan itu punya karakteristik yang sifatnya berbeda atau mungkin malah sama. Selanjutnya adalah dengan harusnya memiliki syarat tertentu atau tidak.

Dengan penjabaran diatas peneliti menggunakan metode yang digunakan dalam penelitiannya mempergunakan metode yang disampaikan oleh Suharsimi Arikunto seperti jika jumlah dari subjeknya besar diatas sejumlah 100 orang, bisa dilakukan pengambilan antara 10 sampai dengan 15%, 20 sampai dengan

25% atau bisa lebih. Maka dalam cakupan penelitian ini peneliti mengambil sejumlah 10% dari populasi yang ada sehingga dilakukan perumusan sebagai berikut :

$$n = 10\% \times N$$

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

Sehingga didapati sampel sebagai berikut :

$$N = 10\% \times 650$$

$$n = 65$$

Dari perhitungan diatas peneliti menggunakan *cluster random sampling*, dimana pengertian dari *cluster random sampling* ialah Teknik pengambilan sampel probabilitas dimana peneliti membagi beberapa kelompok (*cluster*) untuk penelitian. Dan dari pembagian diatas pengambilan sampel dengan cara random sampling atau menggunakan sistematik *random sampling* untuk mendapatkan data dan unit analisisnya. Dan dari sampel itu peneliti membagi berdasarkan umur para jamaah, dimana jamaah berasal dari perempuan dan laki laki yang akan dijadikan sampel.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan atau penghimpunan data yaitu metode yang dipergunakan untuk melakukan penghimpunan data-data, yaitu ketika menulis atau juga memuat karya ilmiah, seorang peneliti harus melakukan penentuan teknik

pengumpulan data yang sifatnya sesuai dan tepat. Agar penghimpunan data sifatnya valid dan akurat, peneliti mempergunakan instrumen:

a. Observasi

Observasi yakni suatu metode pengumpulan dengan melaksanakan pengadaan pengamatan langsung pada tujuan objek yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti. Sehingga tujuan dari penelitian tersebut adalah mendapatkan gambaran secara langsung dari para jamaah perseroan terbatas Ramah Fista Internasional Klaten. Dalam kata lain observasi ialah suatu kegiatan yang sempit dengan memperhatikan sesuatu dengan mempergunakan mata atau pengamatan. Dalam pengertian psikologik, observasi atau pengamatan, yang terjadi dengan kegiatan pemutusan perhatian kepada suatu objek dengan mempergunakan seluruh alat indra,

b. Wawancara

Wawancara atau disebut juga *interview* yaitu percakapan antara sejumlah dua orang atau lebih antara dua pihak, pertama yakni pihak narasumber dan kedua pihak pewawancara. Dengan demikian peneliti memperoleh keterangan dengan cara langsung dengan tatap muka antara peneliti dengan pengurus perseroan terbatas Ramah Fista Internasional Klaten.

c. Angket

Angket ialah salah satu dari jenis teknik pengumpulan atau penghimpunan data yang berbentuk pertanyaan atau pernyataan dengan bentuk tulisan yang diberikan kepada informan (orang yang memberikan jawaban) dalam rangka memperoleh jawaban atas pertanyaan atau pernyataan peneliti.

Dalam mengukur skor kuesioner yang dipergunakan, peneliti mempergunakan Skala Likert. Diturutkan dengan pendapat Sugiyono (2015) Skala Likert adalah skala yang dipergunakan untuk melakukan pengukuran beberapa hal seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang kaitannya dengan suatu kejadian atau fenomena sosial. Dalam Skala Likert variabel yang akan dilakukan pengukuran, dirinci menjadi indikator variabel, kemudian variabel tersebut akan dijadikan pedoman dalam melaksanakan penyusunan beragam item dari kuisisioner yang berupa pernyataan atau pertanyaan yang akan diberikan kepada responden.

Skala Likert punya gradasi dari nilainya yang sangat positif sampai yang sangat negatif. Skor alternatif jawaban yang akan diberikan peneliti kepada responden adalah:

Selalu (Sl)	: 5 skor
Sering (Sr)	: 4 skor
Kadang Kadang (KK)	: 3 skor
Jarang (Jr)	: 2 skor
Tidak Pernah (TP)	: 1 skor

Kuesioner yang dibuat dalam penelitian ini berisi pernyataan tentang kualitas *pelayanan tour leader* dengan jumlah 16 item. 10 item untuk kuesioner kepuasan jamaah, dan 6 item untuk kuesioner kepuasan jamaah yang akan diuji validitas dan uji reliabilitas sebelum diberikan kepada responden yaitu seluruh jamaah Ramah Fista Internasional Ceper, Klaten.

d. Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah melakukan pencarian data yang punya kaitan dengan beragam hal atau variabel yang berupa cacatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi menghimpun beragam data yang kaitannya dengan hal-hal yang akan dilakukan penelitian dan juga hubungannya dengan obyek penelitian. Pada cakupan penelitian ini, peneliti mempergunakan data yang secara asal dari buku, internet, foto, dan lain sebagainya.

1. Variabel 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tour Leader*)

a. Metode Pengumpulan Data

Di penelitian ini metode pengumpulan data yang dipergunakan ialah dengan menyebar angket/*questionare* kepada responden (jamaah).

Kuesioner yang dibuat dalam penelitian ini berisi pernyataan tentang kualitas pelayanan dengan jumlah 16 item. 10 item untuk kuesioner kepuasan jamaah, dan 6 item untuk kuesioner kepuasan jamaah yang akan diuji validitas dan uji reliabilitas sebelum diberikan kepada responden yaitu seluruh jamaah Ramah Fista Internasional Ceper, Klaten.

b. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan menurut kualitas pelayanan ialah menjadi ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang telah diberikan apakah mampu memberikan kualitas yang sesuai dengan standar ekspektasi konsumen.(Sukanto, 1999 : 124).

Sehingga devinisi konseptual pada variabel 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan) bahwa kualitas pelayanan ialah tindakan atau juga perbuatan dari seseorang atau organisasi yang tujuannya untuk memberi kepuasan

kepada pihak pelanggan atau juga karyawan. Kepuasan itu tentu bisa tercipta jika harapan yang dimiliki pelanggan bisa terpenuhi.

c. Definisi Operasional

Definisi operasional variable ialah seperangkat petunjuk yang sifatnya lengkap kaitannya dengan apa yang harus dilakukan pengamatan dan melakukan pengukuran suatu variabel atau konsep untuk melaksanakan pengujian kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan beragam item yang dituangkannya di instrumen penelitian (Sugiarto, 2016:38).

Diturutkan dengan pendapat Lewis, 1999: 1244 kualitas pelayanan ialah menjadi ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang telah diberikan apakah mampu memberikan kualitas yang sesuai dengan standar ekspektasi dari konsumen.

Menurut Kotler Keller, 2009 :15 terdapat lima indikator kualitas pelayanan: Responsiveness (Daya Tanggap), Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Empathy, Tangibles.

Sehingga pada Variabel 1 (Pengaruh kualitas pelayanan) ini kualitas pelayanan dilakukan pengukuran dengan : bukti fisik ; reliabilitas ; daya tanggap ; jaminan dan empati.

d. Kisi kisi Instrumen

Kisi kisi instrumen ialah pedoman atau bisa disebut dengan melakukan perumusan pertanyaan pertanyaan yang akan dipaparkannya dalam instrument penelitian. Dalam penelitian ini kisi kisi instrument yang akan dipakai untuk mengukur indikator pada variabel 1 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kisi Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan *tour leader*

Variabel	Indikator	Kisi Kisi
----------	-----------	-----------

Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Pelayanan dan Tanggung jawab
	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Kemampuan baik dan Pendekatan
	Daya Tanggap	Responsif dan Tanggap
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jujur Bahaya dan Resiko
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perasaan dan Kenyamanan

e. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas ialah kecepatan atau kecermatan dari suatu instrument dalam melakukan pengukuran apa yang ingin diukur. Uji validitas didapati dengan cara melakukan pengkorelasian setiap indikator dengan total skor indikator dari variabel. Untuk melakukan pengukuran data yang sifatnya kuantitatif dengan mempergunakan test yang menjadi alat pengukur. Validitasnya bisa dilakukan pengukuran dengan perhitungan statistik yang berupa teknik korelasi. Uji tersebut sendiri didapatkannya dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Selanjutnya hasil dari korelasi yang sudah didapat diperbandingkan dengan nilai kritis di taraf signifikan 0,05%.

2. Variabel 2 (Tingkat Kepuasan)

a. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan ialah dengan menyebar angket/*questionare* kepada responden.

a. Definisi Konseptual

Dituturkan dengan pendapat Kotler dan Keller kepuasan ialah perasaan senang atau juga kecewa dari seseorang yang timbul sebab melakukan perbandingan kinerja yang diprepepsikannya melalui produk atau juga hasil dan dihadapkan dengan ekspetasi mereka. Jika kinerja gagal dalam melakukan pemenuhan ekspektasi, maka pelanggan tidak bisa puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Selain dari hal itu, jika kinerja bisa melebihi dengan apa yang menjadi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas atau senang. (Sesaria, 2020).

Sehingga devinisi konseptual pada variable 2 ini ialah respon atau juga tanggapan dari pihak pelanggan yang berupa perasaan atau juga penilaian dihadapkan dengan penggunaan produk di mana harapan atau juga kebutuhannya bisa terpenuhi.

b. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel ialah seperangkat petunjuk yang sifatnya lengkap kaitannya dengan apa yang harus dilakukan pengamatan dan melaksanakan pengukuran suatu variabel atau juga konsep untuk melaksanakan pengujian kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan beragam item yang dituangkannya di dalam instrumen penelitian (Sugiarto, 2016:38).

Dituturkan dengan pendapat dari Kotler dan Keller kepuasan ialah perasaan yang senang atau juga kecewa dari seseorang yang timbul sebab melakukan perbandingan kinerja yang dipresepsikannya melalui produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Irawan (2004 : 37) terdapat lima dimensi utama pelanggan atau jamaah, yaitu : *Price* (Harga), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Product Quality* (Kualitas Produk), *Emotional Factor* (Faktor Emosional), *Efficiency* (Efisien)

Sehingga peneliti menyimpulkan definisi operasional pada variable 2 (Tingkat Kepuasan Jamaah Perseroan Terbatas Jamaah Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024) dengan Kualitas Pelayanan, Emosional dan Harga.

c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen ialah pedoman atau bisa disebut dengan melakukan perumusan pertanyaan pertanyaan yang akan dipaparkannya dalam instrument penelitian.

Dalam penelitian ini kisi kisi instrument yang akan dipakai untuk mengukur indikator pada variabel 1 ialah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Kisi Kisi Instrumen Tingkat Kepuasan

Variabel	Indikator	Kisi Kisi
Tingkat Kepuasan Jamaah	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	Kemampuan dan Pelayanan
	Emosional (<i>Emotional</i>)	Bangga dan Jasa
	Harga (<i>Price</i>)	Harga dan Fasilitas

d. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas ialah kecepatan atau juga kecermatan dari suatu instrument dalam melakukan pengukuran apa yang akan diukur. Uji validitas didapatkan dengan cara mengkorelasi setiap indikator dengan total skor indikator variabel. Untuk mengukur data kuantitatif dengan mempergunakan test yang menjadi alat pengukur, validitasnya bisa dilakukan pengukuran dengan perhitungan statistik berupa teknik korelasi. Uji validitas itu sendiri didapatkan dengan cara melakukan pengkorelasian setiap skor indikator dengan total skor indikator dari variabel. Selanjutnya,

hasil dari korelasi yang sudah didapat diperbandingkan dengan nilai kritis di taraf signifikan 0,05%.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Validitas merupakan kegiatan untuk melakukan pengukuran ketepatan instrumen. Valid berarti instrumen tersebut bisa dipergunakan untuk melaksanakan pengukuran atas apa yang harusnya diukur (Sugiyono, 2013: 121).

Huck memberi penjelasan bahwa Korelasi Pearson dipakai untuk melihat korelasi dari sejumlah dua skor instrumen. Semakin besar korelasi Pearson (r) kedua instrumen semakin tinggi validitas instrumen tersebut (Budiastuti & Bandur, 2018: 147)

Adapun untuk menguji validitas akan mempergunakan rumus Pearson

Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka indeks korelasi “r” *product moment*
 n = *number of cases*
 $\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara skor x dan y
 $\sum x$ = Jumlah seluruh skor x
 $\sum y$ = Jumlah seluruh skor y

b. Reliabilitas

Instrumen yang sifatnya reliabel ialah instrumen yang jika dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013, hal. 268).

Adapun rumus yang akan digunakan untuk menguji reliabilitas adalah

rumus Alpha Cronbach:

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

Keterangan :

r_{11}	= reliabilitas instrumen
k	= banyak butir pernyataan
$\sum \sigma b^2$	= Jumlah varians butir
σb^2	= Jumlah varians total

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data ialah kegiatan dalam melakukan pengelompokkan data dengan didasarkan pada variabel dan jenis dari responden, mentabulasi data didasarkan dengan variabel dari keseluruhan responden, melakukan penyajian data di tiap variabel yang dilakukan penelitian, melaksanakan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melaksanakan perhitungan untuk melakukan pengujian hipotesis yang sudah diajukan (Sugiyono, 2013: 147).

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam cakupan penelitian ini ialah statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan dalam penelitian yang dilaksanakan di seluruh populasi tanpa diambil sampelnya. Cara yang dipergunakan ialah dengan memberi skor untuk setiap jawaban dari angket yang sudah disebar kepada pihak responden. Selanjutnya skor akan dijumlah keseluruhan, dan dilakukan penganalisisan menggunakan statistik. Dari hasil tersebut akan dibuat menjadi sejumlah lima kategori, yakni: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik.

F. UJI PRASARAT

Uji prasyarat ialah uji yang dilaksanakan untuk mengetahui apakah data yang telah sudah dihimpun bisa dilaksanakan penganalisisan menggunakan metode yang sudah direncanakan. Uji prasyarat dalam penelitian ini yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data ialah uji prasyarat kaitannya dengan kelayakan data untuk dianalisis mempergunakan statistik parametrik atau non parametrik. Dengan pengujian normalitas ini peneliti dapat mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak normal.

G. UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis yaitu pengujian data dan statistik untuk mengetahui data hipotesis yang dilakukan pengajuan bisa diterima atau ditolak (Kriyantono, 2006, hal. 174).

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh keterbukaan diri yang dihadapkannya dengan ketrampilan komunikasi interpersonal di pengurus mahasiswa pecinta alam di IIM Surakarta, maka penulis mempergunakan rumus korelasi product moment:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Angka indeks korelasi “r” *product moment*
- n = *number of cases*
- $\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara skor x dan y
- $\sum x$ = Jumlah seluruh skor x
- $\sum y$ = Jumlah seluruh skor y