

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Obyek dan Metode Penelitian

Penelitian dilakukan pada salah satu jasa wisata yang berlokasi di Kota Banyuwangi – Jawa Timur yaitu jasa wisata Yukbanyuwangi.

Metode penelitian adalah suatu proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang digunakan untuk penelitian. Metode penelitian juga bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat terstruktur.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan keinginan dan kebutuhan wisatawan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan QFD dengan studi kasus pada penyedia jasa wisata Yukbanyuwangi.

#### 3.2 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Penelitian

Variabel artinya sesuatu yang bisa diukur, variabel penelitian ini bersifat kualitatif yaitu berupa informasi mengenai atribut kualitas pelayanan pada penyedia jasa wisata Yukbanyuwangi.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lingkungan internal dan eksternal yang berpengaruh dalam kepuasan wisatawan pengguna jasa wisata Yukbanyuwangi. Variabel-variabel tersebut berbentuk atribut kepuasan wisatawan yang didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL.

Selanjutnya atribut penelitian tersebut akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden (wisatawan). Adapaun atribut-atribut penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Atribut Penelitian

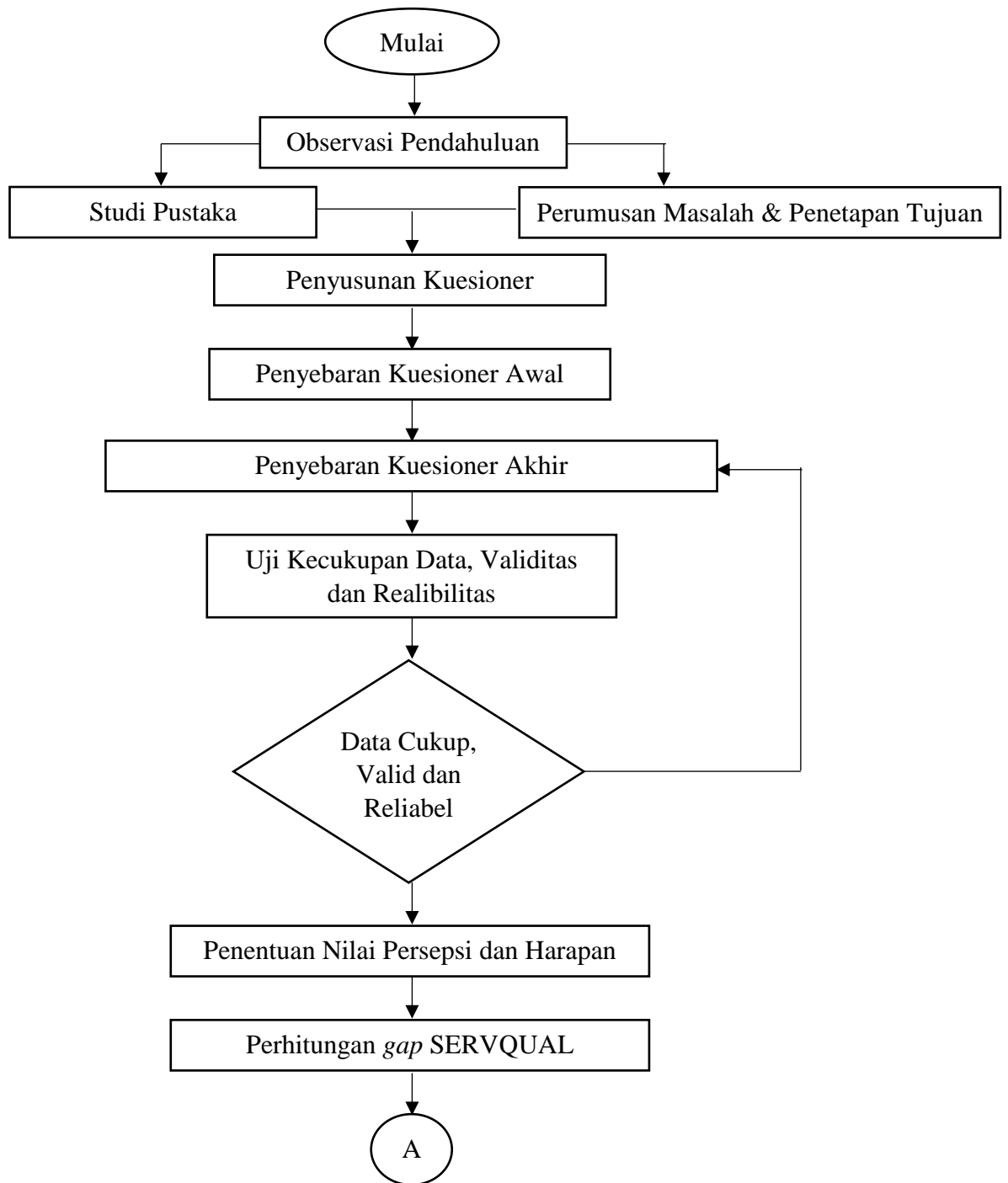
No	Dimensi	Atribut Pelayanan
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. <i>Tour leader</i> berpenampilan menarik dan sopan 2. Kenyamanan dan kebersihan fasilitas transportasi

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Kenyamanan dan kebersihan hotel</li> <li>4. Kebersihan ruang bilas</li> <li>5. Peralatan <i>snorkeling</i> bagus dan terawat</li> <li>6. Peralatan dokumentasi yang modern</li> </ul>
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan</li> <li>2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah</li> <li>3. Kesesuaian <i>itinerary</i></li> <li>4. Memberi informasi yang tepat dan perlu</li> <li>5. Ketepatan waktu</li> </ul>
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan administrasi yang cepat</li> <li>2. Profesional dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Menerima komplain dengan baik</li> </ul>
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan jaminan asuransi kepada wisatawan</li> <li>2. Makanan yang disediakan baik dan enak</li> <li>3. <i>Tour leader</i> berwawasan luas</li> <li>4. Pelayanan yang jujur sepanjang <i>tour</i></li> </ul>
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami kebutuhan wisatawan</li> <li>2. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan wisatawan</li> <li>3. Memberikan perhatian individual kepada wisatawan</li> <li>4. Mengenal wisatawan secara individu dengan baik</li> </ul>

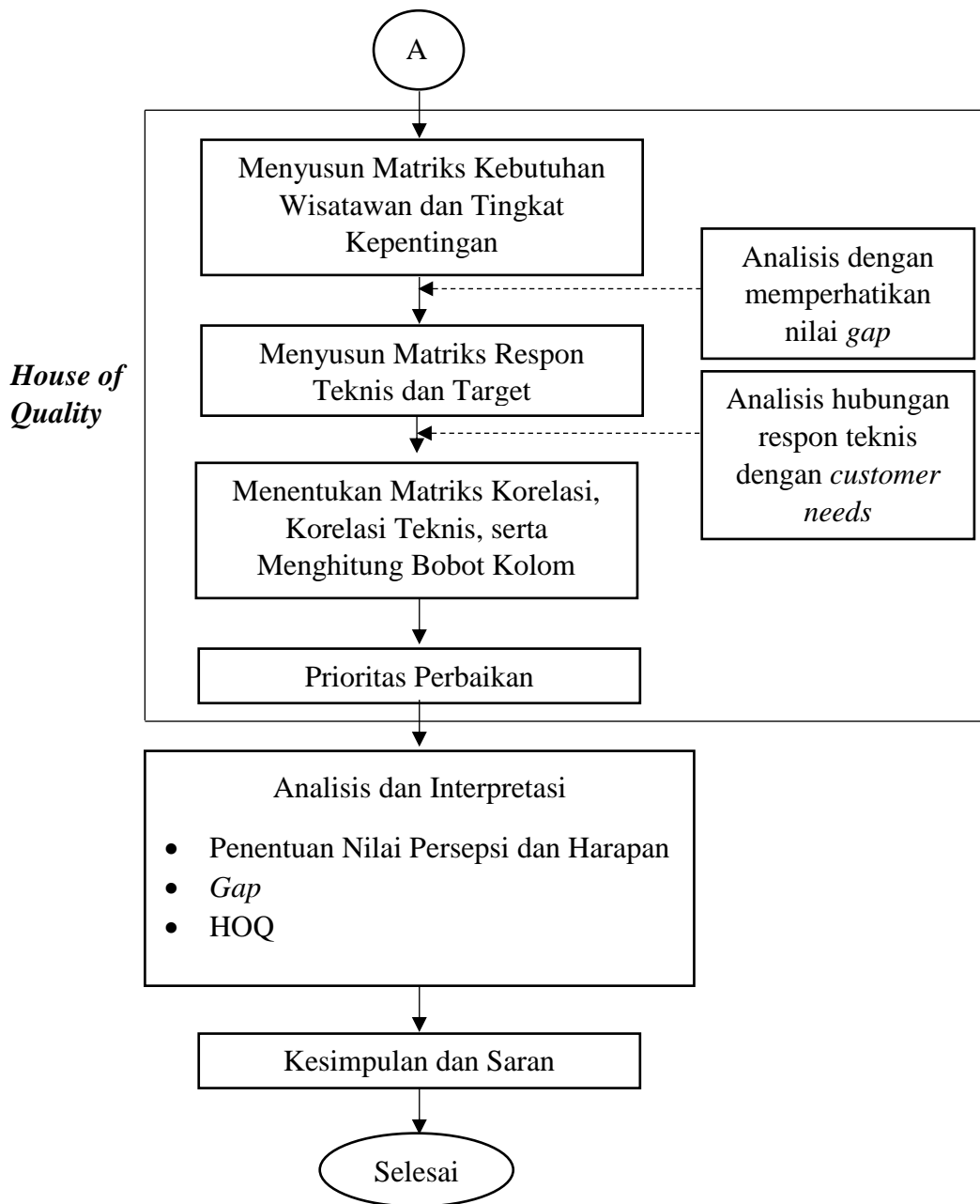
(Sumber : Adaptasi dari Riana, 2016)

Berdasarkan tabel 3.1 terdapat atribut penelitian yang didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL yang terdiri dari sub atribut penelitian. Penentuan jumlah setiap sub atribut penelitian diadaptasi dari penelitian sebelumnya.

### 3.3 Alur Diagram (*Flowchart*) Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 *Flowchart* Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 *Flowchart* Pemecahan Masalah (Lanjutan)

Berikut adalah penjelasan langkah-langkah (*Flowchart*) yang dipakai sebagai pedoman dalam membahas masalah yang dihadapi :

1. Observasi Pendahuluan

Pada pengamatan awal ini peneliti melakukan studi pendahuluan untuk memperoleh informasi tentang penelitian yang akan dilakukan. Observasi pendahuluan dilakukan karena kelayakan penelitian berkenaan dengan prosedur penelitian dan hal lainnya yang masih belum jelas.

2. Perumusan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang permasalahan yang terjadi peneliti melakukan identifikasi masalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mengetahui atribut apa saja yang diprioritaskan terhadap kepuasan wisatawan serta mengupayakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada jasa wisata Yukbanyuwangi.

3. Penetapan Tujuan

Penetapan tujuan ini dimaksudkan untuk mengetahui atribut-atribut tingkat pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa wisata Yukbanyuwangi. Langkah ini dilakukan untuk menentukan tujuan apa yang akan dicapai sehingga penelitian ini akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat.

4. Studi Pustaka

Peneliti mengumpulkan segala informasi yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan dengan tujuan untuk memperkuat permasalahan sebagai dasar teori dalam melakukan penelitian. Referensi ini dapat dicari dari buku, jurnal, artikel laporan penelitian ataupun referensi lain. Dasar-dasar teori pendukung yang digunakan sebagai pemecahan masalah antara lain jasa, wisata, kepuasan pelanggan, metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

5. Penyusunan Kuesioner

Peneliti menyusun kuesioner digunakan sebagai alat ukur untuk membantu peneliti dalam mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa memperoleh data. Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian :

- a) Bagian tingkat kepentingan yang berisi pernyataan untuk mengukur tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa Yukbanyuwangi.
- b) Bagian persepsi (kepuasan wisatawan) yang berisi pernyataan untuk mengukur penilaian wisatawan terhadap perusahaan.
- c) Bagian harapan yang berisi pernyataan untuk mengetahui harapan umum dari wisatawan terhadap pelayanan perusahaan.

#### 6. Penyebaran Kuesioner Awal

Tujuan penyebaran kuesioner awal adalah untuk meyakinkan bahwa responden memahami pertanyaan yang diberikan serta untuk mendapatkan data kualitatif berupa data-data yang termasuk dalam atribut tingkat pelayanan yang dibutuhkan oleh wisatawan yang memakai jasa wisata Yukbanyuwangi, sehingga dengan penyebaran kuesioner awal peneliti akan mendapatkan atribut lain dari responden.

#### 7. Penyebaran Kuesioner Akhir

Setelah responden dianggap memahami pertanyaan-pertanyaan yang diajukan serta munculnya atribut-atribut baru dari penyebaran kuesioner awal akan dijadikan butir-butir pertanyaan untuk kuesioner akhir yang selanjutnya akan diuji datanya.

#### 8. Uji Kecukupan Data

Setelah penyebaran kuesioner peneliti melakukan uji kecukupan data untuk menentukan jumlah sampel penelitian dirasa cukup atau tidak. Apabila data cukup dilanjutkan dengan uji validitas dan apabila tidak cukup maka dilakukan penyebaran kuesioner kembali.

#### 9. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Apabila data tidak valid maka data tersebut tidak bisa dipakai dan dibuang, apabila data sudah valid maka data tersebut dilakukan uji reliabilitas.

#### 10. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keakuratan hasil pengukuran kuesioner yang erat hubungannya dengan masalah kepercayaan. Apabila kuesioner reliabel maka dapat digunakan untuk pengolahan data QFD.

#### 11. Penentuan Nilai Persepsi dan Harapan

Penentuan nilai tingkat pelayanan (kepentingan) atribut kepuasan pelanggan dihitung dari hasil perkalian antara jawaban responden dengan menggunakan skala likert.

#### 12. Perhitungan *Gap* SERVQUAL

Perhitungan *Gap* ini bertujuan untuk mengetahui nilai selisih antara persepsi dan harapan wisatawan serta untuk mengetahui faktor apa saja yang harus diprioritaskan berdasarkan perhitungan.

#### 13. Pengolahan Data QFD

Pengolahan QFD dilakukan sebagai perbaikan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh wisatawan dengan menyusun *House Of Quality* (HOQ). Langkah-langkah penyusunannya adalah menyusun submatriks kebutuhan pelanggan dan tingkat kepentingan, menyusun submatriks respon teknis dan target, menentukan submatriks korelasi, dan menentukan prioritas perbaikan.

#### 14. Analisis dan Interpretasi

Menganalisa dan menginterpretasikan hasil pengolahan data yang meliputi perhitungan nilai *gap* SERVQUAL keseluruhan antara persepsi dan harapan wisatawan serta usulan dari hasil QFD.

#### 15. Kesimpulan dan Saran

Setelah proses analisis dan interpretasi selesai, maka didapatkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu rekomendasi akan diberikan berkaitan dengan kekurangan yang dilakukan oleh peneliti maupun yang dilakukan oleh perusahaan, agar kedepannya dapat dilakukan penelitian serupa dengan hasil yang lebih baik dan perusahaan dapat meningkatkan omset.

### **3.4 Penentuan Populasi dan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang menggunakan jasa wisata Yukbanyuwangi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Sampel diambil dari data jumlah populasi rata-rata wisatawan yang memakai jasa wisata Yukbanyuwangi tiap bulan pada tahun 2017.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari 2 (dua) sumber yaitu kuesioner dan wawancara yang merupakan pengguna jasa wisata Yukbanyuwangi dan *owner* penyedia jasa wisata Yukbanyuwangi. Kuesioner disebar kepada wisatawan yang sedang menggunakan jasa wisata Yukbanyuwangi sedangkan wawancara dilakukan kepada wisatawan dan *owner*.

Data penelitian yang digunakan pada penelitian ada 2 (dua) jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data yang diperoleh ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara kepada wisatawan pemakai jasa wisata Yukbanyuwangi dan *owner* penyedia jasa serta observasi lapangan. Wawancara dan observasi dilakukan untuk lebih memahami sudut pandang dari jasa wisata tersebut. Selain itu, data diambil dari kuesioner yang disebar kepada wisatawan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dimiliki dapat dilihat pada tabel 3.1.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder yang digunakan berupa penelitian terdahulu, jurnal, buku, adaptasi kuesioner, dll.

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 1. Uji Kecukupan Data

Dalam penyebaran kuesioner ini peneliti menentukan besar sampel minimum berdasarkan rumus *Sovlin*.

$$n = \frac{78}{(1+78(0,05)^2)}$$
$$= 66$$

Sampel minimum yang dihasilkan adalah sebanyak 66 responden, akan tetapi peneliti mengambil sampel sebanyak 70 responden untuk meminimalisir kekurangan data pada saat pengujian data.



## 2. Uji Validitas Data

Untuk mendapatkan r hitung maka dilakukan perhitungan dengan korelasi *Product Moment* menggunakan *software* SPSS 16.0.

## 3. Uji Reliabilitas Data

Untuk mendapatkan nilai  $\alpha$  hitung maka dilakukan perhitungan dengan rumus *Cornbach's Alpha* menggunakan *software* SPSS 16.0.

### 3.7 Analisis Data SERVQUAL

Analisis data SERVQUAL pada penelitian ini adalah menentukan nilai *gap* antara persepsi dan harapan wisatawan berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL. Sehingga *gap* yang bernilai negatif merupakan prioritas untuk meningkatkan kualitas yang akan digunakan pada matriks *Customer Needs (Whats)*, sedangkan *gap* yang bernilai nol dan positif tidak diikutkan.

### 3.8 Analisis Data QFD

Analisis data QFD pada penelitian ini adalah dengan menyusun *House of Quality (HOQ)*, tujuannya adalah untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat pelayanan pada jasa wisata Yukbanyuwangi dan untuk mengetahui hubungan antar atribut.