

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah “Field Reseach” (penelitian lapangan), dimana penelitian lapangan adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung ke tempat objek yang diteliti. Penelitian ini melakukan studi lapangan langsung untuk memperoleh data yang konkrit dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada responden.¹ Penelitian ini mencari data tentang pengaruh harapan dan persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan wisata resort pijar park.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yang mana penelitian lebih menekankan pada pengujian hipotesis yang ditentukan dan disajikan dalam pengukuran variabel melalui angka. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan mengelola data yang diperoleh dari pertanyaan pada kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yang berupa angka dan perhitungan teknik statistic. Teknik statistik diperoleh dalam bentuk distribusi frekuensi dan presentase jawaban dari responden pada kuesioner yang telah diberikan.²

B. Setting Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di wisata Resort Pijar Park Kudus. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan peneliti menetap di Kabupaten Kudus, sehingga cukup mengetahui kondisi perkembangan resort yang berada di pijar park. Waktu dilakukan penelitian yaitu pada bulan Mei sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi merupakan wilayah generalisasi atas objek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik

¹ Joel Gawasa and Tangkas Herianto, “PENGARUHKUALITASPELAYANANTERHADAPKEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LOTTEGROSIRMEDAN,” *JURNAL GLOBAL MANAJEMEN* 10, no. 02 (2021): 251.

² Masrukhin, “*Metode Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu Press, 2009).”

kesimpulan.³ Populasi penelitian ini yaitu wisatawan resort pijar park Kudus.

2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini bersifat representative (mewakili) dari populasi.⁴ Teknik penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*, artinya artinya peneliti tidak memberikan kesempatan yang sama kepada semua elemen atau unit dalam populasi untuk terlibat sebagai sampel penelitian. *purposive sampling* dipilih sebagai teknik penentuan sampel terdapat karakteristik yang khusus mereka miliki untuk tujuan analisis data.⁵ *purposive sampling* yaitu teknik yang pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁶ Penelitian ini menggunakan kriteria yaitu wisatawan yang pernah menginap di resort pijar park kudus.

Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu pada wisatawan resort pijar park Kudus. Jumlah wisatawan resort pijar park sangat banyak, sehingga tidak memungkinkan jika sampel harus menggunakan seluruh populasi sebagai sampel. Ketentuan yang digunakan peneliti ialah:

- a. Masyarakat Indonesia
- b. Berjenis kelamin pria dan wanita.
- c. Pernah mengunjungi dan menginap di resort Pijar Park Kudus

Pengambilan sampel apabila populasi belum diketahui jumlahnya secara pasti dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *lemeshow*, sebagai berikut:

$$n = \frac{Za^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

keterangan:

- n = jumlah sampel
 Za = nilai standar dari distribusi $\alpha=5\%=1.96$
 P = estimasi proporsi populasi
 Q = interval dan penyimpanan

³ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta, CV, 2013). hlm: 80"

⁴ Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, hlm: 81"

⁵ Dyah Budiastuti and Agustinus Bandur, *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*, Binus, 2018.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*, Alfabeta, 2013

L = tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = 96,04, \text{ sampel } \pm 100 \text{ orang.}$$

Peneliti akan memperkirakan proposi sampel pelanggan wisata resort pijar park Kudus berdasarkan perhitungan sampel di atas, memperoleh sebesar 96 orang yang menjadi sampel, namun dibulatkan menjadi 100 orang yang mempunyai peran menjadi sampel dengan tujuan supaya memperoleh sampel yang lebih representatif.⁷

D. Identifikasi Variabel

1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono dalam Ayudhi (2020) Variabel independen (Variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi sebab perubahan dari variabel dependen (variabel terikat).⁸ Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu Harapan (X₁), Persepsi Kualitas Layanan (X₂).

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiono dalam Ayudhi (2020) Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi dan menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas).⁹ Penelitian ini menggunakan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode wawancara

Wawancara digunakan peneliti untuk melakukan penelitian yang digunakan untuk mengetahui informasi

⁷ Derma H. Pane and Tiurniari Purba, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak," *Jurnal Ilmiah Kohesi* 4, no. 3 (2020): 149–55.

⁸ Gawasa and Herianto, "PENGARUHKUALITASPELAYANANTERHADAPKEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LOTTEGROSIRMEDAN."

⁹ Gawasa and Herianto.

dengan Manager Pijar Park Kudus mengenai Resort Pijar Park Kudus.¹⁰

2. Metode angket (kuesioner)

Angket atau kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menyediakan pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner menjadi teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu tentang variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan oleh responden. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data responden tentang pengaruh harapan dan persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk dijawab kemudian hasilnya digunakan peneliti untuk keperluan pendataan.¹¹

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran skala likert. Skala likert yaitu pendapat seseorang mengenai fenomena tertentu, fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, skala likert biasanya berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan sebagai indikator variabel, kemudian indikator tersebut digunakan untuk menyusun instrument berupa pertanyaan. Skala likert memiliki gradasi dari yang sangat positif sampai yang sangat negatif. Jawab dapat diberi dengan (Sangat rendah-1, Rendah-2, Sedang-3, Tinggi-4, Sangat tinggi-5).

3. Metode Dokumentasi

Penggunaan metode dokumentasi sudah banyak digunakan dalam penelitian sebagai sumber data yang digunakan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramal. Adanya dokumentasi ini untuk mendukung data. Hal-hal yang akan didokumentasikan dalam penelitian ini adalah foto *interviewer* bersama dengan *interview*.¹²

F. Sumber Data

a. Data primer

Data primer diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, 2013., hlm: 137

¹¹ Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm: 142

¹² L.J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010).

angket, observasi, wawancara, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan penyebaran angket (kuesioner) kepada responden.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka. penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari pihak resort pijar park kudus.

G. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan kevalidan atau keshahihan suatu instrument. Instrument yang kurang valid memiliki tingkat validitas rendah. Sedangkan instrument yang valid memiliki tingkat kevalidan tinggi. Pengujian untuk mengetahui valid atau tidaknya instrument maka dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*.¹³

Untuk interpretasi terhadap koefisien maka dengan mengambil keputusan yaitu :¹⁴

- Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka data dinyatakan valid.
- Sedangkan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dinyatakan tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} dimana $df = n-2$, n merupakan banyaknya responden. Kriteria instrument dikatakan valid apabila korelasi bernilai positif dan nilai probabilitas korelasi sig. (2-tailed) \leq derajat^{derajat} signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Menurut (Sutriyono, 2016) yaitu apabila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} , maka instrument dinyatakan valid serta layak digunakan.¹⁵

¹³ "Ivan Fanani Qomusuddin and Siti Romlah, *Analisis Data Kuantitatif Dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*, edisi 1" (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2021).

¹⁴ Qomusuddin and Romlah. *Analisis Data Kuantitatif Dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*, hlm: 17

¹⁵ Sutriyono, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuisoner Kepuasan Konsumen Pengujian Sampel Laboratorium Terpadu Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta," *Integrated Lab Journal* 04, no. 01 (2016): 103–8.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, hasilnya tetap konsisten atau tidak. Instrument yang valid merupakan instrument yang telah beberapa kali digunakan untuk mengukur objek yang sama dan hasilnya juga sama. Instrument yang digunakan hanya instrumen valid, karena sudah teruji kevalidannya, sedangkan instrumen yang tidak valid tidak diikutkan kembali. Banyak peneliti yang menggunakan uji reliabilitas yait dengan metode *Cronbach Alpha*.¹⁶

Menurut Ghozali dalam bukunya, Pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 0,7 pada pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan melihat *Cronbach Alpha Coeficient*. Penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 26.¹⁷

H. Uji Statistik Deskriptif

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Menurut Ghozali dalam Chubachib (2020) statistik deskriptif merupakan deskripsi atau gambaran dari suatu data yang dijadikan bahan penelitian dan digunakan untuk mendapatkan beberapa informasi mengenai variabel-variabel yang digunakan seperti standar deviasi, sum, range, varian, nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, dan nilai maksimum.¹⁸

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui model regresi, nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ketika nilai residual berdistribusi normal. Uji normalitas dapat menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov Z* dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Jika angka signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.¹⁹

¹⁶ “Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS*, Cetakan Ke 1 (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2016), hlm: 154 <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/186557>.”

¹⁷ “Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Praogram IBM SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013) hlm 20.”

¹⁸ “Mochammad Chabachib and Muhammad Irham Abdurahman, *Determinan Nilai Perusahaan Denngan Struktur Modal Sebagai Variabel Moderasi*, 2020.”

¹⁹ “Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS. Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS*”, hlm: 119

Menurut Mehta dan Patel dalam Wibisana dan Noormansyah (2020) bahwa telah diakui oleh Havard Scool of Public Health, secara default IBM SPSS menghitung P-Value menghitung dengan pendekatan asymptotic, nilai P-value diasumsikan data yang diberikan cukup besar, bagaimanapun kalau mendapatkan data kecil (sampel kecil) maka data tidak seimbang dan berdistribusi tidak normal, yang mana data dengan metode asymptotic menghasilkan data yang tidak reliabel. Maka solusi yang digunakan yaitu menggunakan metode exact, nilai P-value exact dihitung akan mendapatkan hasil yang berdistribusi normal atau akurat.²⁰

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan antara dua variabel bebas atau lebih pada model regresi terjadi korelasi linier sempurna atau hamper sempurna. Model korelasi yang baik seharusnya ditunjukkan dengan tidak adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*) serta besaran korelasi antar variabel independen, dilihat dengan dua cara, yaitu:²¹

1) Nilai *Tolerance*

- a. Apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Apabila nilai *tolerance* $< 0,1$ maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.

2) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

- a. Apabila nilai VIF > 10 , maka terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas.
- b. Apabila nilai VIF < 10 , maka tidak terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model yang baik adalah ketika tidak terjadi Heteroskedastisitas. Ada atau tidak

²⁰ Dewa Putu et al., "Oleh Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Latar Belakang Masalah Dalam Era Globalisasi Dimana Kondisi Persaingan Sangat Kompetitif , Yang Menjadi Prioritas Dalam Pe," n.d., 1346–60.

²¹ "Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS. Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS*", hlm 129

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan beberapa metode antara lain:²²

- 1) Uji Glejser
Uji glejser dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual dengan variabel bebas pada taraf signifikansi > 0,05
- 2) Dengan melihat pola titik-titik pada scatteplots regresi
Pengambilan keputusan pada uji Heteroskedastisitas dengan melihat scatteplots yaitu jika titik titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas. Pada model regresi.

4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan alat uji yang digunakan untuk mengetahui model regresi linier apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan periode t sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka ada masalah *autokorelasi*. Regresi yang baik yaitu regresi yang tidak terjadi *autokorelasi*.

Cara membaca Durbin Watson untuk mengambil keputusan yaitu dengan nilai pada tabel DW, dan malihat pada buku statistic yang relevan:²³

- a. Angka DW dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b. Angka DW diantara -2 sampai +2 maka tidak terjadi autokorelasi
- c. Angka DW diatas +2 maka terdapat autokorelasi negatif

J. Analisis regresi berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). model regresi berganda menggunakan persamaan rumus:²⁴

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- | | |
|----|----------------------|
| Y | = Kepuasan pelanggan |
| X1 | = Harapan |

²² Priyatno. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS*, hlm: 131

²³ Singgih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik* (jakarta: PT Gramedia Jakarta, 2019).

²⁴ Qomusuddin and Romlah, *Analisis Data Kuantitatif Dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*. hlm: 83

X ₂	= Persepsi kualitas layanan
α	= Konstanta
β	= Koefisien estimate/koefisien arah
regresi	
e	= <i>error</i>

K. Uji hipotesis

a. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinansi atau R square digunakan untuk menguji seberapa banyak kontribusi persentase pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.²⁵ Nilai koefisien determinasi dibawah nol dan satu, apabila R² kecil maka variabel independen (variabel bebas) terbatas dalam menjelaskan variabel dependen (variabel terikat).²⁶ Rumus untuk koefisien determinasi adalah:

$$(r^2) : KD = r^2 \times 100\%$$

KD = Koefisien determinasi

R² = Koefisien korelasi Variabel X dan Y

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tujuan menggunakan uji f ini yaitu untuk membuktikan secara statistic bahwa semua koefisien regresi yang digunakan dalam analisis ini signifikan. Uji f dikatakan signifikan apabila f hitung > f tabel. Uji F dalam pengujiannya menggunakan tabel ANOVA (*Analysis of Variance*) yang mana variabel ini, nilai signifikan dapat dilihat dari (sig < 0,05 atau 5%).²⁷

²⁵ Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS* hlm 53.

²⁶ Natasja Hosang, Altje Tumbel, and S Moniharapon, “Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado) Analysis Effect of Service Quality and Price To the Patient,” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16, no. 01 (2016): 159–71,

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=28&cad=rja&uac=8&ved=0ahUKEWjxoOrZ-qTbAhWaWX0KH2GBxw4FBAWCFwwBw&url=https%3A%2F%2Fjournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Fjbie%2Farticle%2Fdownload%2F10625%2F10214&usg=AOvVaw15A3XMC-YP3hr3WdNanJa>

²⁷ Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS*. hlm 63-64.

c. Analisis Korelasi Parsial (Uji t)

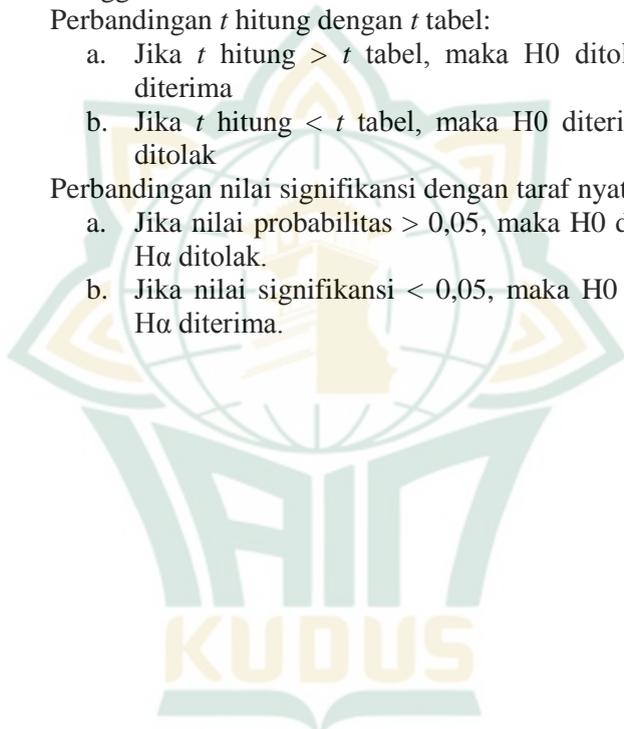
Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen (variabel bebas) secara individual untuk menerangkan variabel dependen (variabel terikat). Uji t dapat dilihat melalui nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan dapat dilihat juga dengan nilai t hitung $\geq t$ tabel, ini teori yang dikemukakan oleh Sugiono dalam Hosang et, al (2021).²⁸ Santoso (2019) dalam pengambilan keputusan menggunakan:²⁹

Perbandingan t hitung dengan t tabel:

- a. Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Perbandingan nilai signifikansi dengan taraf nyata

- a. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.



²⁸ Natasja Hosang, Tumbel, and Moniharapon, "Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado) Analysis Effect of Service Quality and Price To the Patient."

²⁹ Santoso, *Mahir Statistik Parametrik*.