

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut sumber data atau informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian, maka jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (field research). penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya masyarakat, baik masyarakat secara umum, seperti pegawai negeri sipil, siswa atau mahasiswa, petani, pedagang, dan sebagainya maupun masyarakat secara khusus, yaitu hanya salah satu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran penelitiannya.¹

Tujuan penelitian atau studi kasus atau lapangan adalah mempelajari secara insentif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.² Lokasi penelitian ini adalah Menara Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang didasarkan pada paradikma positivisme yang bersifat logico-hypotheco-verivikatif dengan berlandaskan pada asumsi mengenai obyek empiris.³ Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang merupakan angka-angka. Pada data jenis ini, sifat informasi yang dikandung oleh data berupa informasi angka-angka.⁴

¹Toto Syatori dan Nanang Ghozali, Metode Penelitian Kuantitatif, Pustaka Setia, Bandung, 2012, hal.55.

²Saifudin Anwar, Metode penelitian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997, hal. 8.

³Sugiyono, Metode penelitian Bisnis, Alfabet, Bandung, 2008, hal.16

⁴Purbayu dan Ashari, Analisis Statistik dengan Microsof Excel dan SPSS, Penertbit Andi, Yogyakarta, 2005, hal. 2

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵ Populasi (universe) merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang diteliti sebagai bahan penelitian. Sedangkan sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel.⁶ Penelitian kali ini populasinya adalah seluruh wisatawan Menara Kudus yang berjumlah 593.154 responden. Penentuan besarnya sampel dapat ditentukan dengan pendekatan Yamane sebagai berikut:

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

Keterangan:

n=ukuran sampel

N=ukuran populasi

e=persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerin atau diinginkan 10%.

Bila angka-angka itu dimasukkan dalam rumus maka akan dapat mewakili sampel yang ada. Besarnya sampel wisatawan menara kudus adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{593.154}{1+593.154 (0,1)^2} \\ &= \frac{593.154}{1 + 5.931,54} \end{aligned}$$

⁵Sugiyono, Op. Cit., hal. 72.

⁶Augusty ferdinand, Metode Penelitian Manajemen, BPFE Universitas Diponegoro Semarang, 2006, hal.223.

$$\begin{aligned} &= \frac{593.154}{5.932,54} \\ &= 99,98 \end{aligned}$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden. Dalam menentukan responden yang akan dijadikan sampel, digunakan metode sampling aksidental. Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁷

C. Tata Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁸ Menurut hubungan antara satu variable dengan variable lain maka macam-macam variable dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari fasilitas, kualitas jasa dan diferensiasi.

2. Variabel dependen

Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang

⁷Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Loc. Cit, hal. 77.

⁸Ibid, hal. 31.

menjadi akibat, karena adanya variable bebas.⁹ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan.

D. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dan memperjelas apa yang dimaksud dengan variabel-variabel dalam penelitian ini maka perlu diberikan definisi operasional. Definisi operasional adalah alat untuk mengukur suatu variabel atau dapat dikatakan petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur variabel.

Dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Fasilitas	Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. fasilitas juga adalah alat untuk membedakan progam lembaga yang satu dengan pesaing yang lainnya. ¹⁰	Sarana prasarana	a. Penggunaan kamar mandi b. Penataan interior dan eksterior c. Kebersihan dan kerapian d. Tempat parkir ¹¹	Like rt
Kualitas jasa	Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk	Tangibles, Reliability, Responsiveness,	a. Kebersihan fasilitas fisik b. Menyediakan pelayanan dengan baik	

⁹Ibid, hal. 33.

¹⁰Sammeng, Andi mappi, cakrawala pariwisata, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 2001, hal . 39

¹¹ Rosita. dkk, Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Marga Satwaragunan Jakarta , Jurnal Manajemen Resort dan Leisure, 2016, Vol.13 No.1, hal. 64

	memenuhi harapan pelanggan. ¹²	Assurance, Empathy	<ul style="list-style-type: none"> c. Kesiediaan petugas dalam membantu kepada setiap wisatawan dengan cepat d. Taanggung jawab dalam keamanan wisatawan e. Memperhatian kepada wisatwan¹³ 	
Diferensiasi	Diferensiasi adalah sebuah pembeda atau bagaimana caranya agar menjadi berbeda dengan produk atau perusahaan lain.” ⁵ Menurut Hermawan diferensiasi merupakan tindakan merancang seperangkat perbedaan yang bermakna dalam tawaran perusahaan. Namun, penawaran ini bukan berarti janji-janji belaka saja, melainkan harus didukung oleh bentuk-bentuk yang nyata. ¹⁴	Keunikan	<ul style="list-style-type: none"> a. Desain dari arsitektur b. Akulturasi budaya¹⁵ 	
Kepuasan wisatawan	Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pelanngan yaitu tingkatan diamana anggapan kinerja (perceived perfomace) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila	Masalah konsumsi Islam	<ul style="list-style-type: none"> a. Merekomenda sikan kepada orang lain sebagai bentik syiar Islam b. Minat berkunjung 	

¹²Tjiptono, Pemasaran Jasa, Penerbit ANDY, Yogyakarta, 2014, hal. 268.

¹³Rosita. dkk, Op. Cit., hal. 65

¹⁴Hermawan Kertajaya Muhammad Syakir Sula, Syariah Marketing, PT Mizan Pustaka, Bandung hal.175

¹⁵Thariz Baharmal Dejawata dkk, Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (*Survei Pada Pelanggan “Cake In Jar” Cafe Bunchbead Kota Malang*), Jurnal Administrasi Bisnis, 2014, Vol 17 No.2, hal. 2

	kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. ¹⁶		kembali c. Mengatakan sesuatu tentang kebaikan Menara Kudus sebagai wujud sikap jujur ¹⁷
--	---	--	--

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Angket

Dalam metode angket didesain dengan menggunakan pada skala likert (likert scale), dimana jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain: sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1).¹⁸ Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁹ Kuesioner didesain dengan pertanyaan terbuka yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pendapatan responden.

¹⁶Kotler, P. Manajemen Pemasaran. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2004

¹⁷ Rezki Teguh Sulistiana, dkk, Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa), Jurnal Administrasi Bisnis, 2015, Vol.25 No.1, hal. 4

¹⁸Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Loc. Cit, hal.86-87

¹⁹Ibid, hal. 135.

2. Metode Observasi

Kegiatan observasi yang dilakukan peneliti meliputi pengamatan langsung oleh peneliti dilokasi penelitian yaitu mengamati kondisi fisik Menara Kudus. Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal samapi akhir aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi.

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk memperoleh informasi yang relevan dengan cukup tinggi kesahihannya, maka angket yang digunakan perlu diuji lebih dulu. Dalam penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, maka terlebih dahulu kuesioner dalam penelitian ini diuji dengan 100 responden yang dianggap peneliti tahu tentang instrument tersebut. Hal ini dilakukan guna untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan peneliti valid dan reliable sehingga apa bila didapat ada hasil yang kurang baik, maka peneliti dapat memperbaiki atau mengganti pertanyaan kuesioner tersebut agar lebih mencerminkan indikatornya.

Uji Validitas Instrumen digunakan dalam penelitian ini mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kesahihan disini mempunyai arti kuesioner atau angket yang digunakan mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut. Untuk menguji validitas intrumen dapat dilakukan dengan melakukan

korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel.²⁰ Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan komputerisasi yaitu dengan menggunakan program SPSS versi 0,16.

2. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal, jika jawaban seseorang terhadap kenyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistic Cronbach Alpha. Adapun criteria bahwa instrument itu dikatakan reliable, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistic Cronbach Alpha > 0,60. Dan sebaliknya jika Cronbach Alpha diketemukan angka koefisien lebih kecil (< 0,60), maka dikatakan tidak reliable.²¹

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah regresi diketemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen). Model regresi yang baik tentu tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Jika variable bebas saling berkorelasi, maka variable tersebut tidak membentuk variabel orthogonal.

Variabel orthogonal adalah variable bebas yang nilai korelasi antar sesama variable bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dapat dilihat dari nilai R^2 , matrikkorelasi variabel-variabel bebas, dan nilai tolerance dan lawannya, dan variance inflation factor (VIF).²²

²⁰Masrukhin, Statistik Deskriptif dan Inferensial Berbasis Komputer, Media Ilmu Press, Kudus, 2014, hal. 137.

²¹Ibid., hal. 139.

²²Ibid., hal. 184.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi.²³

3. Uji Normalitas

Pada dasarnya tujuan uji normalitas data adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data yang berbentuk lonceng (bell shaped).²⁴

Ada beberapa cara pada buku ini diberikan teknik pengujian normalitas data yaitu:

- a. Tes statistic berdasarkan nilai kurtosis dan skewness.
- b. Tes statistic berdasarkan test of normality (Shapiro-Wilk dan Kolmogorov Smirnov test)²⁵

4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.²⁶

H. Analisis Data

Analisis metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Dimana untuk mencapai tujuan pertama yaitu

²³Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011, hal. 110.

²⁴Masrukhin, Op.Cit, hal. 149.

²⁵Ibid, hal. 159-178.

²⁶Imam Ghozali, Op. Cit., hal. 139.

menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas jasa, diferensiasi terhadap kepuasan wisatawan “Menara Kudus” Adapun urutan analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Statistik deskriptif

- a. Dalam menjelaskan data dan variable dalam penelitian supaya mudah dibaca dan dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, maka akan dideskripsikan baik berupa table maupun diagram.²⁷

2. Uji statistik

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yaitu untuk mengetahui sejauh mana variable ndependen mempunyai pengaruh variable dependen. Dengan variable-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:²⁸

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

X1 :fasilitas

X2 : kualitas jasa

X3 : diferensiasi

Y :kepuasan wiasatawan

a : Konstanta

b1 : Koefisien regresi antara fasilitas terhadap kepuasan wisatawan

b2 : Koefisien regresi antara kualitas jasa terhadap kepuasan wisatawan

²⁷Sugiyono, Op. Cit., hal. 21.

²⁸IqbalHasan, Pokok-pokokMateriStatistik, Edisi 2, BumiAksara, Jakarta, 2003, hal. 269.

- b₃ : Koefisien regresi antara diferensiasi terhadap kepuasan wisatawan
- e :Error

b. Menghitung Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengukur ketepatan dari model analisis yang dibuat. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel tergantung. Bila R^2 mendekati angka satu maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel tergantung semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel tergantung.

c. Uji Statistikt (Parsial)

Digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh fasilitas, kualitas jasa, diferensiasi terhadap kepuasan wisatawan Menara Kudus.

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

Analisis uji-t ini cara pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti pengembangan fasilitas, kualitas jasa, diferensiasi mempengaruhi kepuasan wisatawan menara kudus. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti menerima H_0 dan menolak H_a yang berarti pengaruh fasilitas, kualitas jasa, diferensiasi tidak mempengaruhi terhadap kepuasan wisatawan Menara Kudus.