

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan datang langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data yang berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah pada PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal, dengan studi kasus jamaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022. Adapun pendekatannya menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan data, menganalisis data yang bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.³⁴

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin, yang beralamat di jalan A. Yani KM.4 No. 407 A RT.031 RW.002 Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur Provinsi Kalimantan Selatan

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek maupun subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008).

penelitian.³⁵ Dalam penelitian ini, kriteria yang diambil yaitu jamaah haji khusus baik pria maupun wanita yang berdomisili di Kabupaten Tabalong yang menggunakan jasa PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal tahun 2022. Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan penulis tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.³⁶ Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan teknik *Total Sampling* atau sensus, karena secara definisi teknik ini adalah teknik yang di mana seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik ini umumnya digunakan ketika populasi di bawah 100, sehingga seluruh anggota populasi tersebut dijadikan responden pemberi informasi.³⁷

Dalam penelitian ini diketahui total populasinya ialah sebanyak 24 orang, sehingga dikarenakan populasinya di bawah 100, maka seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, maka penulis membagi data menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

³⁵ Martono Nanang, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder, Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011).

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2017.

³⁷ Sugiyono.

Yaitu kegiatan yang dilakukan mengumpulkan atau menggali data atau informasi dengan melakukan survey.³⁸

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah 24 orang jamaah haji khusus Kabupaten Tabalong yang berangkat pada tahun 2022. Selain itu, karyawan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang dikumpulkan yang dijadikan sebagai data pendukung. Data sekunder juga dimaksudkan sebagai sumber-sumber yang tidak langsung memberikan data ke pengumpul data.³⁹ Penulis mendapatkannya lewat internet, buku, gambar, dan sejumlah literatur. Contoh data ini antara lain keadaan geografis perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, visi – misi, dan sejumlah data lainnya.

2. Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu:

- a. Responden, yaitu orang yang terlibat langsung dengan jasa yang diberikan oleh PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal.

³⁸ Agus Wahyudin, *Metode Penelitian Bisnis & Pendidikan, Metode Penelitian Bisnis* (Malang: POLINEMA PRESS, 2015).

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2017.

- b. Informan, yaitu pihak-pihak yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan serta tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diinginkan, maka penulis menggunakan beberapa teknik ini. Antara lain:

1. Penyebaran kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan suatu teknik yang pengumpulan datanya dengan cara menyebarkan seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁰ Adapun penyebaran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bantuan *googleform* yang didalamnya terdapat beberapa pernyataan yang bisa dijawab maupun dipilih oleh responden.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan cara mengumpulkan data melalui narasumber.⁴¹

Dalam penelitian ini, teknik tersebut dipakai ketika ingin menambah data yang dirasa kurang ketika melakukan penyebaran kuesioner. Contohnya adalah dengan mewawancarai salah satu karyawan PT. Biro Perjalanan Wisata

⁴⁰ Sugiyono.

⁴¹ M Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017).

Riyal Tunggal untuk mendapatkan data – data yang terkait dengan perusahaan maupun jamaah.

3. Dokumentasi

Merupakan sesuatu yang mengacu pada material (alat), contohnya berupa fotografi, video, film, memo, surat, rekaman, diary, dan sejenisnya guna sebagai informasi tambahan.⁴²

Maka dalam ini penulis dapat mengumpulkan dokumen serta arsip yang ada pada PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal, data karyawan, data jamaah, serta foto – foto terkait perusahaan. Data tersebut juga didapatkan bisa secara langsung maupun via *whatsapp*.

4. Observasi

Observasi dilakukan di kantor PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal yang terlibat langsung dalam penelitian dengan mengamati dan mencari data-data sebagai penunjang.

F. Desain Pengukuran

1. Variabel dan Indikator Penelitian

Merupakan suatu atribut atau nilai atau sifat orang, objek atau aktivitas yang mempunyai variasi tertentu dan telah ditetapkan penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴³ Adapun variabel dan indikator dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a. Variabel Independen

⁴² Almanshur.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2017.

Variabel independen (X) adalah sebuah variabel bebas yang mempengaruhi variabel dependen atau terikat. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin, dengan dimensi:

- 1) *Tangible* (bukti langsung)
- 2) *Reliability* (keandalan)
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap)
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Empathy* (perhatian)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen (Y) merupakan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependennya (Y) adalah kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin.

3. Skala pengukuran

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pengukuran skala *likert*, yakni suatu metode yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang yang dijabarkan menjadi indikator variabel untuk menyatakan data valid atau tidak dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.⁴⁴ Terhadap setiap variabel, responden diminta memberi penilaian 1 hingga 5, dengan interpretasi sebagaimana tabel berikut:

⁴⁴ Santjaka Aris, *Aplikasi SPSS Untuk ANALISA DATA PENELITIAN KESEHATAN* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2017).

Tabel 3.1 : Instrumen Skala *Likert*

Variabel	Alternatif Jawaban	Skor
Kualitas Pelayanan (X)	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Cukup Setuju	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Kepuasan Jamaah (Y)	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Cukup Setuju	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1

4. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian instrumen data untuk mengetahui seberapa valid suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur, dikatakan valid apabila item berkorelasi dengan skor totalnya. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu.⁴⁵ Adapun dalam

⁴⁵ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*, Cv. Wade Group (Ponorogo: CV. Wade Grup, 2016).

penelitian ini, penulis menggunakan *Pearson Correlation* dalam menguji kevaliditasan instrumen. Dalam pengujian ini penulis menghitung menggunakan aplikasi bantuan yaitu *SPSS* versi 26.

5. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang valid akan masuk dalam pengujian. Uji reliabilitas dipergunakan untuk mengetahui kekonsistenan suatu alat ukur, maksudnya apakah alat ukur tersebut mendapatkan hasil pengukuran yang tetap konsisten jika diukur kembali.⁴⁶

Adapun pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini dilakukan dengan *internal consistency* yaitu dengan cara mengujikan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh akan dianalisis dengan teknik tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana rumusnya sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right\}$$

Keterangan:

r_i = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sum Si^2$ = jumlah ragam butir

⁴⁶ Purnomo.

G. Teknik Analisis Data

Merupakan aktivitas yang dilakukan setelah dari seluruh responden atau sumber data lain telah terkumpul. Selanjutnya data dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis respon, data yang berasal dari variabel kemudian ditabulasi dan disajikan, lalu melakukan perhitungan guna menjawab rumusan masalah, serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁴⁷

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis campuran antara teknik analisis data statistik deskriptif dan teknik analisis data statistik inferensial, karena merujuk pada rumusan masalah dan hipotesis dalam penelitian ini maka kedua teknik analisis akan digunakan. Analisis dalam penelitian ini semuanya menggunakan aplikasi bantuan yaitu *SPSS* versi 26. Adapun uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Karena, suatu model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau yang mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitasnya data dapat menggunakan analisa grafik normal *P-P plot of regression standardized residual*. Mendeteksinya dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusan dari analisa tersebut, sebagai berikut:

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2017.

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak dapat memenuhi asumsi normalitas.

Selain menggunakan analisa grafik, uji normalitas juga bisa dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka hal ini dinamakan problem multikolinieritas (multiko). Karena, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi apakah terjadi multikolinieritas dapat diketahui dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Value*. Suatu model regresi dapat dinyatakan bebas multikolinieritas adalah sebagai berikut:

- 1) Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1. Jika nilai VIF lebih dari 10, maka data tersebut memiliki multikolinieritas. Sedangkan, nilai VIF yang di bawah 10, maka kesimpulannya data yang diuji tidak memiliki multikolinieritas atau bebas dari multikolinieritas.
- 2) Mempunyai *tolerance value* mendekati 1. Apabila *tolerance value* lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut dengan Homokedastisitas. Sedangkan, jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka disebut Heteroskedastisitas. Karena dari hal ini model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas, atau dengan kata lain model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas.

Salah satu cara mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan cara melihat *Scatter Plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Apabila ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang, menyempit, kemudian menyebar maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan, jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji analisis regresi linier berganda. Karena melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Jamaah

X₁ = *Tangible* (bukti langsung)

X₂ = *Reliability* (keandalan)

X₃ = *Responsiveness* (daya tanggap)

X₄ = *Assurance* (jaminan)

X₅ = *Empathy* (perhatian)

α = Konstanta

β = Koefisien

b. Uji T (Parsial)

Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1) H₀: $\beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan jamaah.

H₁: $\beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan antara variabel bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan jamaah.

2) H₀: $\beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan jamaah.

H₁: $\beta_2 \neq 0$, ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan jamaah.

3) $H_0: \beta_3 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan jamaah.

$H_1: \beta_3 \neq 0$, ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan jamaah.

4) $H_0: \beta_4 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan jamaah.

$H_1: \beta_4 \neq 0$, ada pengaruh signifikan antara variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan jamaah.

5) $H_0: \beta_5 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara variabel perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan jamaah.

$H_1: \beta_5 \neq 0$, ada pengaruh signifikan antara variabel perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan jamaah.

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan ($df = n - k$), dapat diketahui dari hasil perhitungan aplikasi *SPSS*. Kesimpulan yang diambil adalah:

1) Jika $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ atau $Sign < Alpha$, pada $alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2) Jika $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ atau $Sign < Alpha$, pada $alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji F (Simultan)

Pengujian yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1) $H_0: \beta = 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.

$H_1: \beta \neq 0$, ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan $(df) = (k - 1, n - k, \alpha)$, hasil pengujian dapat diketahui dari bantuan aplikasi *SPSS*. Kesimpulan yang diambil adalah:

1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sign < Alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sign > Alpha$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel yang sedang diujikan. Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Dalam penelitian ini, pengujian ini juga dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022.