

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan/Desain Penelitian

Penelitian ini mengemukakan teknik kuantitatif yang bersifat asosiatif dan deskriptif. Di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, ikatan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah umrah diukur secara kuantitatif.

Pendekatan deskriptif dimanfaatkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi kualitas layanan perusahaan. Sementara itu, pendekatan asosiatif digunakan untuk menganalisis keterkaitan dan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan jamaah umrah.

Peneliti melakukan pengumpulan data melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner yang memuat pernyataan terkait dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jamaah. Dalam proses tersebut, penyusunan angket berfungsi sebagai instrumen utama untuk mengajukan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden guna mengumpulkan data secara langsung.

Instrumen angket dapat berbentuk *closed-ended* atau tertutup, yaitu angket yang menyediakan pilihan jawaban yang telah

ditentukan sebelumnya, sehingga dapat respon untuk menentukan opsi yang paling menggambarkan kondisi, pengalaman, atau pendapat mereka.¹

Dalam hal ini, peneliti memilih para jamaah yang telah menyelesaikan perjalanan umrah menggunakan teknik pengambilan sampel bertujuan. Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan data secara langsung di lokasi kedatangan jamaah umrah, yaitu bandara internasional Syamsudin Noor, Banjarmasin. Pemilihan Lokasi ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi akses serta memastikan bahwa responden benar-benar merupakan jamaah umrah dari PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru pada periode Juli-Agustus 2025.

Sebelum proses kepulangan jamaah umrah, peneliti terlebih dahulu memperoleh data nama-nama jamaah secara resmi melalui pihak kantor PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Informasi ini digunakan sebagai dasar verifikasi identitas responden, guna menjamin bahwa sampel yang diambil benar-benar sesuai dengan populasi target penelitian.

Selanjutnya, pengisian kuesioner dilakukan secara langsung saat jamaah baru tiba di bandara dan telah menyelesaikan proses pengambilan bagasi. Peneliti secara aktif menghampiri jamaah

¹ Sanapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, 1989 Ed. (Pt. Rajagrafindo Persada, 2005).

umrah secara satu per satu, memperkenalkan diri serta menjelaskan maksud serta tujuan dari pengisian instrumen penelitian. Metode ini digunakan agar responden dapat memberikan jawaban secara objektif dan berdasarkan pengalaman jamaah selama menjalani proses ibadah umrah, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara travel umrah.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi: Populasi didefinisikan sebagai semua jamaah umrah yang menggunakan layanan PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru pada periode Juli hingga Agustus 2025, dengan jumlah total 89 orang. Populasi tersebut dipilih karena telah memperoleh pengalaman langsung terhadap seluruh rangkaian pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Sampel: penelitian ini adalah jamaah umrah yang telah menyelesaikan ibadah umrah, menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik perolehan sampel yang mengacu pada pertimbangan khusus yang relevan dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan penilaian objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini berjumlah 89 jamaah umrah pada PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru periode Juli–Agustus 2025,

Berdasarkan hal di atas maka menggunakan *margin of error* 10% (0,1), untuk pengambilan sampel belum diketahui untuk *margin of error* 10% serta menggunakan rumus *Slovin* dibawah ini untuk mengetahui total sampel yang dipakai dari 89 orang:

Keterangan:

- a) n = jumlah sampel
- b) N = jumlah populasi (dalam kasus ini 89 orang)
- c) e = margin of error (tingkat kesalahan)

Diketahui:

- a) $N = 89$ orang
- b) $e = 10\%$

Langkah-langkah perhitungan:

1. Rumus *Slovin* untuk mencari sampel.

$$n = \frac{89}{1 + 89(0,10)^2}$$

$$n = \frac{89}{1+89(0,01)}$$

$$n = \frac{89}{1,89}$$

$$n = 47,09$$

Maka, dengan hal ini jumlah $n = 47,09$ dibulatkan menjadi 48 sampel dalam penelitian ini dari total populasi sebanyak 89 orang, maka diperoleh $n = 47,09$ dibulatkan menjadi 48 sampel. Artinya, hasil penelitian ini memiliki data yang dipakai lebih representatif.

C. Data dan Sumber Data

Baik sumber primer maupun sekunder menyediakan data yang dipakai dalam penelitian ini, yang masing-masing memainkan peran penting dalam memperkuat kesimpulan penelitian:

a) Data Primer:

1. Para jamaah umrah disajikan daftar pernyataan untuk diisi guna menghimpun data primer langsung dari respon. Sejumlah item yang bertujuan untuk mendapatkan pendapat mereka tentang tingkat kualitas pelayanan PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, dimasukkan dalam kuesioner tersebut serta tingkat kepuasan mereka setelah mengikuti perjalanan umrah.
2. Data primer ini menjadi sumber utama untuk menilai hubungan antara kepuasan jemaah dan faktor-faktor kualitas pelayanan.

b) Data Sekunder:

1. Berbagai catatan dan dokumen resmi perusahaan, seperti arsip administrasi, survei kepuasan pelanggan, dan data pendukung lainnya, digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Selain itu, literatur ilmiah, termasuk artikel jurnal dan buku referensi, merupakan sumber data sekunder lainnya, maupun hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
2. Data sekunder ini berfungsi sebagai bahan tambahan untuk memperkuat dasar teoritis dan meningkatkan analisis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berikut dipakai untuk mendukung penelitian ini:

1. Angket

Angket atau kuesioner merupakan instrumen penelitian yang memuat sejumlah pertanyaan yang disusun secara sistematis. yang disusun secara terstruktur dan sistematis untuk menggambarkan konsep serta variabel yang diteliti. Arikunto menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data melalui angket menjadi salah satu metode yang diterapkan dalam penelitian ini memakai pernyataan-pernyataan yang telah disusun secara terstruktur berdasarkan kisi-kisi yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sugiyono, daftar pernyataan merupakan cara penghimpunan data dikerjakan dengan cara menyampaikan serangkaian pernyataan-pernyataan secara tertulis kepada responden agar dijawab sesuai dengan kondisi dan pandangan yang mereka miliki. Sementara itu, Riduwan mendefinisikan angket sebagai serangkaian pertanyaan disampaikan kepada orang yang bersedia menyumbang jawaban atau tanggapan sesuai dengan kebutuhan penelitian.²

² Nadhifah Mizana Al-Azwi dan Siti Rohmah, "Pengaruh Kompetensi Spiritual terhadap Kedisiplinan Siswa di Lingkungan Sekolah," *IQ (Ilmu Al-qur'an): Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 02 (1970): 189–201.

2. Dokumentasi

Menurut Hamidi metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai catatan penting yang berasal dari individu maupun dari lembaga atau organisasi.³

Dokumentasi penelitian dilakukan dengan mengambil gambar atau mengumpulkan informasi yang diperlukan, seperti data dari staf dan petugas administrasi PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dilakukan kuesioner berbasis skala *Likert* (1–4), yang mana nanti dalam pelaksanaan penelitian, subjek diminta merespons pernyataan-pernyataan yang disusun dalam bentuk positif dan negatif secara seimbang. Responden kemudian diminta untuk memberikan tanggapan berdasarkan skala tertentu.⁴ Skala *Likert* digunakan untuk menentukan sejauh mana kepuasan pelanggan (jamaah umrah) terdampak oleh kualitas layanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Isi skala *Likert* 1-4 ditunjukkan pada tabel berikut.

³ Hasfat Hasan Dkk., “Manajemen Koleksi Deposit Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Tidore Kepulauan,” *Acta Diurna Komunikasi* 1, No. 3 (2019).

⁴ Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*.

Tabel 3.1
Skala *Likert*

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
STP	TP	P	SP
1	2	3	4

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Kelebihan penerapan skala *Likert* dengan format tingkat kepentingan maupun tingkat pelaksanaan adalah tersedianya rentang skor yang bervariasi. Keragaman nilai tersebut muncul karena penggunaan skala penilaian 1 sampai 4, sehingga memungkinkan respon yang lebih beragam dan mampu menangkap perbedaan persepsi secara lebih jelas.

Dengan demikian, data yang diperoleh melalui kuesioner selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk tabel untuk dianalisis berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan meliputi hal-hal yang berwujud, kepastian, daya tanggap, empati, dan keandalan. Tingkat pengaruh faktor-faktor kualitas layanan tersebut terhadap kebahagiaan jamaah umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, kemudian dievaluasi menggunakan temuan analisis.

F. Uji Coba Alat Ukur

Sebelum diterapkan dalam penelitian ini, instrumen kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitasnya terhadap sejumlah responden terbatas.

- a. Uji Validitas: Metode Korelasi Item-Total yang Dikoreksi digunakan untuk menguji validitas penelitian. Tingkat sejauh mana setiap item daftar pernyataan mencerminkan konstruk yang akan diukur dievaluasi menggunakan prosedur ini. Jika nilai korelasi suatu item memenuhi standar yang telah ditentukan, item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian.
- b. Uji Reliabilitas: Koefisien *Alpha Cronbach* digunakan untuk pengujian reliabilitas. Ketika nilai alpha suatu instrumen lebih besar dari 0,60, instrumen tersebut dianggap reliabel karena konsistensi internalnya yang kuat. Ini menunjukkan bahwa ketika diukur dalam keadaan yang serupa, pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen tersebut dapat menghasilkan jawaban yang reliabel dan konsisten.⁵

⁵ Andi Arsi, “Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS,” *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss* 1 (2021).

G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dalam sejumlah tahapan yang disusun secara metodis sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Dasar

Untuk menjamin model regresi mencukupi persyaratan statistik, dilakukan uji asumsi dasar.

1. Uji Normalitas: Uji ini menentukan apakah distribusi data residual memiliki pola distribusi normal.
2. Uji Multikolinearitas: dilakukan untuk menetapkan apakah variabel bebas memiliki hubungan kaitan yang kuat atau tidak, untuk memastikan bahwa setiap variabel independen dapat berkontribusi secara independen.
3. Uji Heteroskedastisitas: apakah varians residual bervariasi pada setiap level variabel bebas, digunakan uji heteroskedastisitas. Model regresi dianggap memenuhi persyaratan untuk kesesuaian yang baik jika varians residual menunjukkan kondisi konstan.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Kepuasan Uji f dan Uji t dari karakteristik kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah diukur dan dijelaskan menggunakan teknik regresi linier berganda. Dengan metode ini, peneliti dapat

mengevaluasi bagaimana setiap dimensi *SERVQUAL* memengaruhi variabel dependen.

c. Uji Hipotesis

1. Uji T parsial: dipakai untuk memastikan bagaimana setiap aspek kualitas layanan memengaruhi kepuasan jemaah secara individual.
2. Uji F simultan: digunakan untuk mengevaluasi bagaimana setiap faktor kualitas layanan memengaruhi kepuasan jamaah secara bersamaan.
3. Koefisien Determinasi (R^2): ukuran persentase fluktuasi kepuasan jamaah yang dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas layanan model regresi.

Melalui rangkaian teknik analisis tersebut, diharapkan penelitian ini akan menghasilkan hasil yang tepat, sah, dan dapat dipercaya mengenai hubungan antara tingkat kepuasan jamaah umrah dan kualitas pelayanan di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.