

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Mc Millan, yang dikutip oleh Ibnu Hadjar, desain penelitian rencana yang disusun dan diatur untuk mengumpulkan bukti empiris guna menjawab pertanyaan penelitian.²⁴

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Pendekatan ini menggunakan data berbentuk angka untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah dari PT. Pancar Ni'mah Martapura.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini melibatkan semua jemaah umrah tahun 2024 PT. Pancar Ni'mah Martapura, dengan populasi yang dijadikan objek penelitian 625 jemaah umrah. Peneliti memilih populasi jemaah umrah tahun 2024 dari biro perjalanan ibadah umrah PT Pancar Ni'mah Martapura meskipun secara jumlah lebih sedikit dibandingkan jemaah pada tahun 2023. Hal ini dilakukan karena jemaah tahun 2024

²⁴ Nurdin dan Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial - Google Books*, 28..

merupakan populasi yang paling memungkinkan untuk dijangkau secara langsung. Dengan demikian, pengumpulan data langsung bisa dilakukan dengan lebih baik, sehingga data yang dihasilkan akan lebih tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Sampel Penelitian

Dalam menentukan jumlah sampel, penulis mempergunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 86 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*.

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

n : sampel

N : populasi

e : *eror tolerance* (tingkat kesalahan) 10%

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{625}{1 + (625 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{625}{1 + 6,25}$$

$$n = \frac{625}{7,25} = n 86$$

C. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer dalam penelitian ini didapatkan secara langsung dari partisipan dengan cara membagikan kuesioner kepada para jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura.

Data ini dikumpulkan untuk memperoleh informasi faktual tentang seberapa puas jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari pengisian kuesioner kemudian diolah dan dianalisis sebagai dasar dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari arsip dan dokumen resmi yang dimiliki oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Data tersebut antara lain berupa *manifest* jemaah umrah serta akta dan dokumen yang relevan. Data ini digunakan sebagai informasi pendukung untuk melengkapi hasil pengumpulan data primer, memberikan gambaran dalam mengenai jumlah dan karakteristik jemaah, serta

memperkuat analisis penelitian agar lebih akurat dan komprehensif.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi ke dalam dari dua kategori:

- a. Responden, jemaah yang telah mengikuti program umrah melalui PT. Pancar Ni'mah Martapura. Mereka menjadikan sumber utama data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner untuk menilai seberapa puas responden terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih 100 responden sebagai sampel.
- b. Informan, pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan, pemahaman, serta otoritas untuk memberikan informasi tambahan yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti juga memperoleh izin resmi dari pimpinan PT. Pancar Ni'mah Martapura, serta melakukan pengumpulan dokumen seperti data *manifest* jemaah umrah dan arsip perusahaan lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menerapkan beberapa teknik pengumpulan data:

1. Angket (kuesioner)

Metode yang digunakan mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi tentang cara pengisian kuesioner. Penulis menyusun pertanyaan tertulis yang sesuai dengan topik penelitian. Bentuk angket yang digunakan adalah angket tertutup, di mana setiap pertanyaan disajikan dalam format pilihan ganda, sehingga para responden hanya perlu memilih jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman mereka.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi diterapkan memperoleh data dan informasi dari dokumen resmi terkait dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai jenis dokumen dari PT. Pancar Ni'mah Martapura yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen tersebut meliputi *file manifest* data jemaah umrah dan akta pendirian PT. Pancar Ni'mah Martapura. Melalui metode dokumentasi ini, peneliti memperoleh informasi pendukung mengenai profil perusahaan, legalitas pendirian, serta data jemaah yang berangkat melalui PT. Pancar Ni'mah Martapura. Data ini berfungsi sebagai bahan pelengkap untuk memperkuat hasil analisis yang diperoleh dari instrumen utama penelitian, yaitu kuesioner.

3. Wawancara

Selain angket dan dokumentasi, peneliti juga menggunakan teknik wawancara sebagai metode pengumpulan data pendukung. Wawancara dilakukan secara online dengan jemaah umrah serta pihak PT. Pancar Ni'mah Martapura yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan umrah. Wawancara dengan jemaah bertujuan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pengalaman jemaah dalam menerima pelayanan serta tingkat kepuasan yang dirasakan. Sementara itu, wawancara dengan pihak travel dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, kebijakan, serta upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena berfungsi sebagai alat utama untuk memperoleh data yang valid dan akurat. Instrumen yang disusun secara tepat akan menentukan kualitas data yang dihasilkan dan berpengaruh langsung terhadap ketepatan hasil penelitian.²⁵ Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan adalah kuesioner yang

²⁵ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

disusun sendiri oleh penulis berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan.

Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Skala likert dipilih karena mampu mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang secara sistematis dan kuantitatif. Setiap indikator variabel kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah dijabarkan ke dalam beberapa pernyataan tertutup, kemudian responden diminta memberikan penilaian berdasarkan tingkat persetujuan atau kepuasan mereka.

Adapun skala likert yang digunakan terdiri dari lima kategori jawaban, yaitu:

Sangat Tidak Puas : 1 (0 - 20%)

Tidak Puas : 2 (21 - 40%)

Netral : 3 (41 - 60%)

Puas : 4 (61 - 80%)

Sangat Puas : 5 (81 - 100%)

Setiap jawaban responden diberi skor numerik dari 1 sampai 5, yang selanjutnya diolah sebagai data kuantitatif untuk memperoleh nilai rata-rata dan dianalisis menggunakan teknik statistik.

F. Uji Coba Alat Ukur

Penulis dalam uji coba alat ukur ini memiliki validitas dan reliabilitas.²⁶

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menilai kelayakan dan ketepatan mengukur variabel yang sedang diteliti. Instrumen dinyatakan valid apabila terdapat tingkat kecocokan yang tinggi antara data yang diperoleh dari objek penelitian dengan data yang disajikan oleh peneliti (Sugiyono, 2019:121).

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur seberapa konsisten sebuah kuesioner, berfungsi sebagai indikator dari suatu dimensi. Kuesioner tersebut dianggap memiliki reliabilitas jika jawaban yang diberikan oleh seseorang tetap sama dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2018:45).

²⁶ Badruzaman, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 90.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah berikutnya yang dilakukan setelah data dari para responden berhasil dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2018), analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel penelitian dan karakteristik responden (jemaah), kemudian menyusunnya dalam bentuk tabulasi agar mudah dianalisis.²⁷

Adapun beberapa teknis analisis data dalam penelitian ini :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif memiliki tujuan untuk menguraikan informasi demografis responden serta memberikan pemahaman awal terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jemaah.

2. Uji Asumsi Klasik

Ada beberapa jenis uji asumsi klasik yang digunakan:

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah perbedaan antara nilai yang diamati dan nilai yang di prediksi memiliki distribusi yang normal. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal.

²⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. 2019

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan menilai apakah varian data memiliki penyebaran yang seragam atau tidak, karena ketidak samaan varian dapat menyebabkan hasil regresi yang tidak akurat atau bias. Jika Sig. lebih besar dari 0,05, heteroskedastisitas tidak ada pada varian data.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda berfungsi untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh signifikan variabel independent terhadap variabel dependen.²⁸ Persamaan untuk regresi linier berganda (*multiple linear regression*) dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan pada penelitian ini:

Y : Kepuasan Jemaah

a : Konstanta

b_{1-5} : Koefisien regresi variabel

X_1 : Bukti Fisik (*Tangibles*)

X_2 : Keandalan (*Reliability*)

²⁸ D.N dan D.C, *Basic econometrics*.

X3 : Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X4 : Jaminan (*Assurance*)

X5 : Empati (*Empathy*)

e : Eror (residual)

d. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang masih bersifat sementara dan harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Sekaligus berfungsi sebagai jawaban awal terhadap rumusan masalah.²⁹

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah.

1) Uji F (simultan)

Uji secara bersamaan (F) memiliki tujuan menilai apakah semua variabel independen, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*, secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan jemaah.³⁰

²⁹ Sugiyono, *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 159.

³⁰ D.N dan D.C, *Basic econometrics*.

Dengan demikian, pengaruh gabungan seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig. kurang dari 0,05, maka terdapat pengaruh yang signifikan secara bersamaan.
 - b) Jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersamaan.
- 2) Uji t (parsial)

Keputusan dalam pengujian hipotesis ditentukan dengan membandingkan nilai t - hitung dengan t - tabel. Jika nilai t - hitung lebih tinggi dari pada t - tabel, maka keputusan dapat diambil.³¹ Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil dari t - tabel, maka variabel independen secara individual tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

- 3) Koefisien Determ/inasi

Koefisien determinasi yang dikenal sebagai (*Adjusted R Square*) digunakan untuk menilai seberapa besar model dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen.³² Nilai koefisien ini, yang

³¹ D.N dan D.C, *Basic econometrics*.

³² D.N dan D.C, *Basic econometrics*.

biasanya disimbolkan dengan R^2 , menunjukkan tingkat kekuatan pengaruh yang diberikan oleh variabel independen seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan jemaah.