

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian *field research*, yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lingkungan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit dengan cara menyebar kuesioner.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu pendekatan dengan analisisnya lebih fokus pada data-data numeral (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika, kemudian menghubungkan dengan masalah yang telah ditetapkan sehingga ditemukan kesimpulan untuk membuktikan hubungan antara variabel tersebut seperti yang telah dikehendaki dalam penulisan skripsi ini.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Pantai Takisung, jalan Raya Takisung, RT. 6, RW. 03, Desa Takisung, Kecamatan Takisung, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan, berjarak 22 km dari Kota Pelaihari dan 87 km dari ibu Kota Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari seluruh unsur atau elemen atau unit pengamatan (*observation unit*) yang akan diteliti.¹ Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung objek wisata Pantai Takisung.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).² Dalam penelitian ini digunakan penarikan sampel dengan teknik *sampling non random sampling*, yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu.

Sampling yang purposive adalah sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian. Peneliti akan berusaha agar dalam sampel itu terdapat wakil-wakil dari segala lapisan populasi. Dengan demikian diusahakannya agar sampel itu memiliki ciri-ciri yang esensial dari populasi

¹Abuzar Asra, Puguh Bodro Irawan, dan Agus Purwoto, *Metode Penelitian Survey*, (Bogor: IN MEDIA, 2014), hlm. 70.

²V. Wiratna Suwarjeni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 13.

sehingga dianggap cukup representatif.³ Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini 100 responden. Dengan kriteria responden:

1. Umur minimal 17 tahun.
2. Sudah pernah sebelumnya ke objek wisata Pantai Takisung (lebih dari satu kali).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah catatan keterangan sesuai bukti, bahan-bahan yang dipakai sebagai dukungan penelitian. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil dari lapangan (*enumerator*) yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan kuesioner. Dalam penelitian ini data yang didapatkan oleh peneliti adalah hasil dari penyebaran kuesioner. Data sekunder (*secondary*) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait dan/atau pihak lain), karena data ini sudah tersedia.⁴ Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa data tentang gambaran objek wisata Pantai Takisung, identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jumlah kunjungan, dan jawaban responden mengenai penilaian mereka terhadap objek wisata Pantai

³S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 98.

⁴H. Nur Asnawi dan H. Masyhuri, *Metodelogi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2009), hlm. 153-155.

Takisung yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data yaitu kuesioner.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁵ Sumber data dalam penelitian ini berasal dari ketua Unit Pelaksana Teknis dan responden yaitu pengunjung objek wisata Pantai Takisung.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Angket (kuesioner)

Metode pengumpulan data dengan kuesioner dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Atau dapat pula dikatakan bahwa angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa, terstruktur dan terencana, dipakai untuk mengumpulkan data kuantitatif yang digali dari responden.⁶

2. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti; monografi, catatan-catatan serta buku-

⁵*Ibid.*, hlm. 153

⁶Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2009), hlm. 64.

buku peraturan yang ada.⁷ Dalam penelitian ini data yang didapatkan dari catatan Biro Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tanah Laut, mengenai data jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata yang ada di Kabupaten Tanah Laut dan BPS Kota Banjarmasin tentang data nama-nama objek wisata di Kabupaten Tanah Laut.

F. Variabel Penelitian

Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut dari seseorang atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau suatu obyek dengan obyek yang lain.⁸

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepentingan pengunjung (Y) dan tingkat kinerja pantai takisung (X) yang memiliki indikator yang sama dikarenakan kedua variabel ini membanding antara tingkat kepentingan (Y) dengan tingkat kinerja (X).

⁷*Ibid.*, hlm. 66.

⁸Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 1994), hlm. 20.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Atribut	No Item
Tingkat Kinerja (X) <			

Variabel	Indikator	Atribut	No Item
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan atau tempat makan lainnya)	3.6
		Jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri)	4.1
		Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan, dan murah senyum)	4.2
		Ketersediaan fasilitas kesehatan	4.3
		Adanya tempat penitipan barang di Pantai Takisung	4.4
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	5.1
		Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung	5.2
		Penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah)	5.3
		Penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai)	5.4
		Penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/ kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung)	5.5

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

G. Desain Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan desain pengukuran dengan skala *Likert* yang terdiri dari dimensi *importance* yaitu sangat penting, penting, cukup

penting, kurang penting dan tidak penting dan dimensi *performance* yaitu sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Skor Penilaian
SP	SB	5
P	B	4
CP	CB	3
TP	TB	2
STP	STB	1

Sumber: J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.

H. Teknik Analisi Data

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur. Untuk menguji kevalidan suatu data digunakan rumus:⁹

Tabel 3.3 Rumus Uji Validitas

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber: Nur Asnawi dan Masyhuri, *Manajemen Pemasaran*

Dimana:

X = skor item

Y = skor total

⁹Nur Asnawi dan Masyhuri, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011). hlm. 169.

XY = skor pernyataan

N = jumlah responden untuk diuji coba

r = korelasi *product moment*

Jika nilai positif dan r hitung lebih besar dari r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengetahui suatu alat ukur itu reliabel dapat diuji dengan menggunakan rumus *Alpha* sebagai berikut:¹⁰

Tabel 3.4 Rumus Uji Reliabilitas

$$r_u = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Sumber: Nur Asnawi dan Masyhuri, *Manajemen Pemasaran*

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

¹⁰*Ibid.*, hlm. 170.

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliabel sebaliknya *cronbach's alpha* < 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak valid.¹¹

3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja objek wisata Pantai Takisung “X”, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) atau Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan.¹²

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan (yang dimaksud perusahaan dalam penelitian ini adalah objek wisata Pantai Takisung). Artinya objek wisata Pantai Takisung seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pengunjung.¹³

Dalam hal ini, digunakan skala *Likert* yang terdiri dari dimensi *Importance* yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting.¹⁴

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

¹¹*Ibid.*, hlm. 171.

¹²J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Asdi Mahasetya, 26), hlm. 239.

¹³*Ibid.*, hlm. 240.

¹⁴*Ibid.*,

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk dimensi kepuasan kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pengunjung sangat puas.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pengunjung puas.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pengunjung cukup puas.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti pengunjung kurang puas.
- e. Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti penumpang tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh objek wisata Pantai Takisung “X”.¹⁵

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.¹⁶

¹⁵*Ibid.*, hlm. 240.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 241.

Tingkat kepuasan pengunjung dapat dilihat dari perbandingan harapan pengunjung dan kinerja objek wisata. Untuk keperluan tersebut maka dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 100

Kelas terendah = 0

$$\text{Lebar interval} = \frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{100 - 0}{5} = 20$$

Katogorisasi

Nilai > 0,00 – 20,00 = Sangat tidak memuaskan

Nilai > 20,00 – 40,00 = Tidak memuaskan

Nilai > 40,00 – 60,00 = Cukup memuaskan

Nilai > 60,00 – 80,00 = Memuaskan

Nilai > 80,00 – 100,00 = Sangat memuaskan¹⁷

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan tingkat kinerja objek wisata Pantai Takisung yang dapat memberikan kepuasan para pengunjung, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pengunjung.¹⁸

Adapun rumus yang digunakan adalah:

¹⁷Obe Tridasuki Ponangsera, “Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Melalui Metode Importance Performance Analysis (Studi Empiris pada Pelanggan PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Yogyakarta),” Vol. 22, no. 2 (2013): hlm. 10.

¹⁸J Supranto, *op. cit.*, hlm. 241

Tabel 3.5 Rumus Tingkat Kesesuaian Responden

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Sumber: J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*

Dimana: T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan (pengunjung)

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (pengunjung objek wisata Pantai Takisung) dengan:

Tabel 3.6 Rumus Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Sumber: J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*

Dimana $\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Kategorisasi untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 5

Kelas terendah = 1

$$\text{Lebar interval} = \frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Kategorisasi:

Nilai >4,50 – 5,00 = Sangat penting/sangat baik

Nilai >3,60 – 4,50 = Penting/baik

Nilai >2,70 – 3,60 = Cukup penting/cukup baik

Nilai >1,80 – 2,70 = Tidak penting/tidak baik

Nilai >1,00 – 1,80 = Sangat tidak penting/sangat tidak baik¹⁹

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{X}, \bar{Y}$) di mana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengunjung seluruh faktor atau atribut dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Rumus selanjutnya:

¹⁹Obe Tridasuki Ponangsera, *op.cit*, hlm. 11.

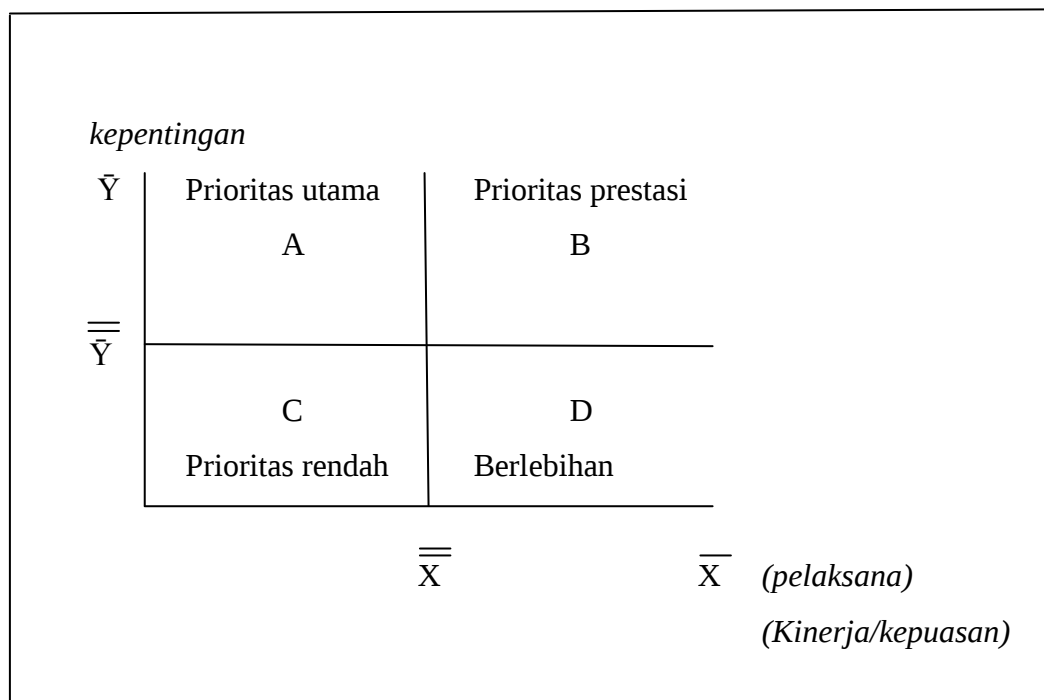
Tabel 3.7 Rumus Rata-Rata Total

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

Sumber: J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*

Dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.1.



Gambar 3.1: Diagram Kartesius

Sumber: J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, hlm. 242.

Keterangan:

A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting,

namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengunjung. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengunjung kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.²⁰

I. Teknik Pengolahan Data

Dalam teknik pengolahan data dijelaskan tentang langkah-langkah atau proses yang dilakukan oleh penulis dalam mengolah data-data untuk keperluan dalam melakukan penelitian ini, adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pengolahan data, yaitu:

1. Koleksi data, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan dokumentasi.
2. Editing kuesioner, seperti memeriksa kembali kelengkapan pengisian kuesioner oleh responden.
3. Melakukan tabulasi kuesioner yang telah diedit.

²⁰*Ibid.*, 243.

4. Memasukkan data-data kuesioner ke dalam SPSS.
5. Melakukan uji validitas kuesioner dan uji reabilitas instrumen.
6. Melakukan analisis item-item pertanyaan kuesioner dengan metode *Importance Performance Analysis*.
7. Mengelompokkan setiap item yang telah di analisis ke dalam kuadran kartesius sesuai dengan tingkat kepentingannya.

J. Tahapan Penelitian

Dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini dilakukan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahapan ini peneliti mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing tentang sebuah desain operasional penelitian yang berjudul “Analisis Strategi Pengembangan Objek Wisata Pantai Takisung” yang kemudian oleh dosen pembimbing disetujui untuk dimasukkan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada bulan Juli 2018. Setelah disidangkan dan diterima kemudian keluar surat penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing I dan II pada bulan Desember 2018, setelah itu desain operasional skripsi peneliti diseminarkan pada bulan Januari 2018.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti melakukan riset melalui penyebaran angket kepada pengunjung objek wisata Pantai Takisung, melakukan

wawancara ke Dinas Pariwisata, dan meminta data ke Biro Pusat Statistik Kabupaten Tanah Laut mengenai data tingkat kunjungan wisata di Kabupaten Tanah Laut. Riset dilakukan pada bulan April 2018.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Pada bulan Mei 2018, peneliti mengolah data yang diperoleh menggunakan SPSS dan *Importance Performance Analysis*. Setelah data didapatkan yang berupa angka kemudian di jabarkan lagi dan ditarik kesimpulannya.

4. Tahapan Penyusunan Akhir (Penyempurnaan)

Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan kepada sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaanya, maka dikonsultasikan dengan dosen pembimbing I dan II yang selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan, setelah dianggap sempurna dan layak menjadi sebuah karya tulis ilmiah pada tanggal 9 dan 10 Juli 2018, maka skripsi ini siap untuk dimunaqasahkan pada tanggal 20 Juli 2018 dengan perubahan redaksi judul menjadi “Analisis Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Takisung”.