

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan /Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan terjun langsung ke lapangan. Tujuannya untuk mendapatkan data yang sebenar-benarnya. Adapun desain penelitian ini menggunakan *Quasi-experiment* (eksperimen semu) dimana tidak semua variabel luar dan keadaan eksperimen dapat diatur dan dikontrol secara ketat.¹

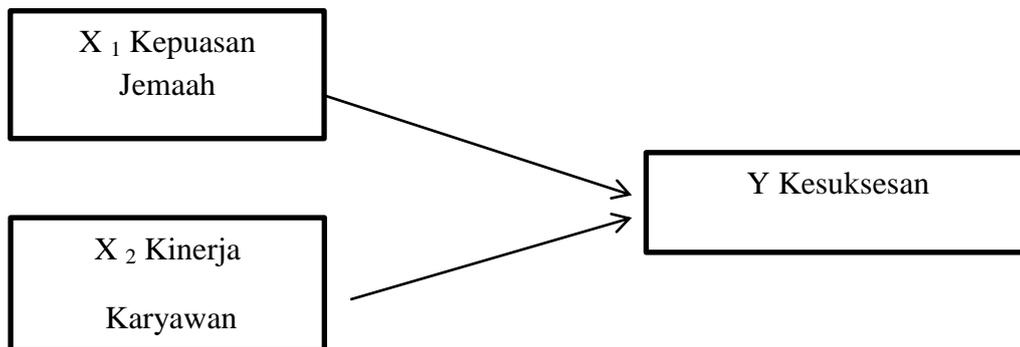
Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dimana metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

B. Model Konseptual Penelitian

Mengetahui pengaruh kepuasan jemaah dan kinerja karyawan terhadap kesuksesan. Sebagaimana kepuasan jemaah dan kinerja karyawan sebagai variabel bebas (*independen*) sedangkan variabel terikatnya (*dependen*) adalah kesuksesan di gambarkan dalam model konseptual ini dapat dilihat pada Gambar 3.1

¹Atmaka Wati, Pengaruh Strategi Pembelajaran Mind Mapping Berbantuan Media Power Point Terhadap Hasil Belajar Sosiologi Siswa Kelas X di SA Negeri 1 Tejakula, *Jurnal Edutech Universitas Pendidikan Ganeshha*, (Vol: 2, No 1, Tahun: 2014, h. 4.

² Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 14.



Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian

Keterangan

X₁ kepuasan jemaah

X₂ kinerja karyawan

Y kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas.³

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh jemaah umrah PT.Ma'Ali Wisata yang diberangkatkan pada tahun 2019 berjumlah sebanyak 1462 orang jemaah.⁴

³ Deni Darawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 137.

⁴ Dokumen Data Jemaah Umrah Reguler dan Umrah Plus PT.Ma'ali Wisata

Tabel 3.1 Jumlah Jemaah Umrah PT.Ma'Ali Wisata tahun 2019

| No | Bulan | Jumlah Jemaah Umrah | | Jumlah |
|--------------|-----------|---------------------|-----------|--------|
| | | Laki-laki | Perempuan | |
| 1 | Januari | 35 | 49 | 84 |
| 2 | Februari | 26 | 37 | 63 |
| 3 | Maret | 21 | 26 | 47 |
| 4 | April | 26 | 34 | 60 |
| 5 | Mei | 64 | 89 | 153 |
| 6 | Juni | 66 | 103 | 169 |
| 7 | September | 98 | 97 | 195 |
| 8 | Oktober | 77 | 114 | 191 |
| 9 | November | 129 | 114 | 243 |
| 10 | Desember | 105 | 152 | 257 |
| Jumlah Total | | 647 | 815 | 1.462 |

Sumber: dokumen PT.Ma'Ali Wisata

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dipilih untuk sumber data.⁵ Pada penelitian ini sampel yang peneliti gunakan adalah sebagian jemaah umrah PT.Ma'Ali Wisata yang sudah diberangkatkan pada tahun 2022 dikarenakan tertunda keberangkatan pada awal pandemi. Dengan jumlah 93 orang pendekatan pengambilan sampel penelitian ini menggunakan pendapat Slovin.⁶ Dengan rumus berikut:

⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 54.

⁶ Slamet Riyanto & Aglis Andhita Hatawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2020), h.12-13.

$$\frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Total Populasi

e = Tingkat Kesalahan dalam Pengambilan Sampel

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

$$n = \frac{1462}{(1 + 1462 \times (0,10)^2)}$$

$$n = \frac{1462}{(1 + 1462 \times (0,01)^2)}$$

$$n = \frac{1462}{(1 + 14,62)}$$

$$n = \frac{1462}{15,62}$$

$$n = 93,597951344430$$

Dibulatkan menjadi 93 orang.

D. Data dan Sumber Data

1. Data yang diperlukan dalam proses penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.⁷

⁷ M.Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Prenadamedia Group, 2011), h.132

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan, data sekunder diklasifikasikan menjadi dua:

- 1) Internal data, yaitu tersedia tertulis pada sumber data sekunder.
- 2) Eksternal data, yaitu data yang diperoleh dari sumber luar.⁸

2. Sumber Data

Meperoleh data di atas diperlukan sumber data sebagai berikut.

- a. Responden, yaitu jEmaah umrah PT.Ma'Ali Wisata yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Serta karyawan PT.Ma'Ali Wisata.
- b. Dokumen, yaitu data-data, catatan informasi ataupun arsip mengenai travel PT.Ma'Ali Wisata yang menjadi penunjang dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya :

⁸ Marzuki, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, 1983), h. 57.

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau Angket adalah metode pengumpulan data, instrumennya disebut sesuai dengan nama metodenya. Bentuk lembaran angket dapat berupa sejumlah pertanyaan tertulis, tujuannya untuk memperoleh informasi dari responden tentang apa yang ia alami dan yang diketahuinya.

2. Wawancara (*Interview*)

Suatu bentuk dialog yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan informasi dari responden di namakan wawancara. Instrumennya dinamakan pedoman wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dikembangkan untuk penelitian dengan menggunakan pendekatan analisis dan digunakan untuk mencari bukti-bukti sejarah, landasan hukum, dan peraturan-peraturan yang berlaku. Seperti berupa buku-buku, dokumen, catatan harian, notulen rapat.⁹

⁹ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta:Literasi Media Publishing, 2015), .h. 79-83.

F. Instrumen Penelitian

Melakukan penelitian pastinya menggunakan alat ukur yang baik dan akurat. Alat ukur yang digunakan untuk penelitian bisa disebut dengan instrumen penelitian. Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa angket yaitu kuesioner dengan pernyataan yang sudah disusun dengan menyediakan pilihan jawaban bagi responden¹⁰

Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian

| Variabel | Dimensi | Indikator | No item |
|------------------------------------|----------------------------------|---|----------|
| Kepuasan Jemaah (X ₁) | a) <i>Tangible</i> | a) Bangunan fisik, fasilitas, karyawan yang memadai | 1,2,3,4 |
| | b) <i>Reability</i> | b) Kemampuan karyawan dalam persiapan serta ketepatan dalam melayani jemaah | 5,6,7 |
| | c) <i>Responsiveness</i> | | |
| | d) <i>Emphaty</i> | c) Kualitas pelayanan yang cepat dan tanggap | 8,9,10 |
| | e) <i>Assurance</i> | | 11,12 |
| | f) Harga | | 13,14,15 |
| | g) Emosional | d) Pelayanan tanpa memandang status jemaah | 16,17 |
| | h) Kemudahan | e) Adanya kepastian jadwal, hotel dan sajian hidangan | 18 |
| | | f) Biaya yang lebih murah | 19 |
| Kinerja Karyawan (X ₂) | a) Kualitas kerja Karyawan | a) Efektivitas | 20 |
| | b) Kuantitas kerja | b) Tanggung Jawab | 21,22 |
| | c) Waktu kerja | c) Disiplin | 23 |
| | d) Kerja sama dengan rekan kerja | d) Inisiatif | 24 |
| Y Kesuksesan | | a) Loyalitas jemaah terhadap PT.Ma'Ali Wisata | 25 |

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.143.

Bahwa semua telah diuji coba valid, angket yang disiapkan 25 ternyata hasilnya valid semua, karna itu langsung diberikan kepada responden sesungguhnya.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disarankan oleh data.¹¹

a. Uji Validitas Dan Realibilitas

1) Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Untuk membantu menguji validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *SPPS for windows 25*. Uji Validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya¹² dengan rumus :

¹¹ <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-analisis-data/> di akses pada tanggal 1 April 2022 pada pukul 14:46 wita.

¹² Maman Abdurahan, Sabas Ali Muhidin, dan Ating Somantri, *Dasar- Dasar Metodologi Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2011), .h.49.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan: r_{xy} = koefisien korelasi product momen

n = jumlah Responden

x = skor item soal

2) Realibilitas

Uji Realibilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang (homogen) diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.¹³ Untuk membantu menghitung uji instrumen penelitian ini, peneliti menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program *SPPS for windows 25*. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila koefisien yang didapat >0.06, maka data dari instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel.¹⁴ dengan rumus sebagai berikut:

¹³ Maman Abdurahan, Sabas Ali Muhidin, dan Ating Somantri, *Dasar- Dasar Metodologi Statistika untuk Penelitian*, h. 56.

¹⁴ Deni Darawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 180

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

Keterangan: r = reliabilitas instrument yang dicari

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap butir soal

σ_t^2 = varians total

k = jumlah butir soal.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalis

Uji Normalis ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen atau kedua-duannya mempunyai distribusi normal atau tidak. model regresi yang baik yaitu berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji Normalis dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis grafik dan uji statistik. Uji data dapat dilakukan dengan uji *One Kolmogorov-Smirnov*, distribusi dapat dikatakan normal jika signifikasinya $> 0,05$.¹⁵

2) Uji Multikolinieritas

Menurut imam Ghozali uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. model yang baik tidak akan terjadi korelasi antar variabel bebas. Apabila variabel bebas

¹⁵ Dito Aditia Dara Nasution, Ika Debora Br. Barus, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas laporan keuangan pada pemerintah Kota Tanjung Balai dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*, (Ponorogo:Penerbit Uawis Inspirasi Indonesia,2019), h.56.

terjadi korelasi maka variabel-variabel tersebut tidak *orthogonal* dimana variabel bebas yang dinilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance Inflation Factor* (VIF), kemudian dari kedua nilai tersebut dapat menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya menurut Imam Ghozali tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika *Tolerance* > 0,100 dan nilai VIF < 10,00.¹⁶

3) Uji Heterokedasitas

Uji Heterokedasitas yaitu untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heterokedasitas jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit pada gambar *scatterplots*, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada subu Y.¹⁷

¹⁶ Indah Hartami, Pndi Sudiaso, *Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use*, (Surabaya: CV. Jakarta Media Publishing, 2020), h.47.

¹⁷ Yerio Sutopo, Achmad Slamet, *Statistik Inferensial*, (Yogyakarta: Penerbit Andi,2017), h. 122.

c. Uji Regresi Linier Berganda

1) Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk mengidentifikasi atau memprediksi nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat dan untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara dua atau lebih variabel bebas X_1, X_2 terhadap variabel terikat Y .¹⁸ model persamaan regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut:¹⁹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan

Y = Kesuksesan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi Pertama

b_2 = Koefisien Regresi Kedua

X_1 = Kepuasan Jemaah

X_2 = Kinerja Karyawan

Pada penelitian ini digunakan pengukuran *skala likert*. Dimana untuk mengukur pendapat, sudut pandang, dan sikap seseorang maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini fenomena sosial tersebut sudah ditentukan yang mana disebut dengan variabel penelitian.

¹⁸ Maman Abdurahan, Sabas Ali Muhidin, dan Ating Somantri, *Dasar- Dasar Metodologi Statistika untuk Penelitian*, h. 223.

¹⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Statistika Untuk Penelitian*, h. 88.

Dengan menggunakan *skala likert*. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dengan indikator variabel tersebut dapat dijadikan item-item untuk menyusun butir-butir pernyataan. Jawaban dari setiap pernyataan yang menggunakan *skala likert* mempunyai kategori dari yang sangat tinggi sampai sangat rendah, yang dapat berupa kata-kata seperti berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

| | |
|-------------------------|---------------|
| Sangat Puas (SP) | Diberi Skor 5 |
| Puas (P) | Diberi Skor 4 |
| Cukup Puas (CP) | Diberi Skor 3 |
| Tidak Puas (TP) | Diberi Skor 2 |
| Sangat Tidak Puas (STP) | Diberi Skor 1 |

d. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi sebagai ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang dibentuk dari hasil pendugaan terhadap sekelompok data hasil observasi. makin besar nilai R^2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. sebaliknya makin kecil nilai R^2 makin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi. mengukur besar proporsi (presentase) dari jumlah raga Y yang diterangkan oleh model

regresi atau untuk mengukur besar sumbangan variabel bebas X terhadap raga variabel terikat Y.²⁰

2) Uji T (parsial)

Uji T (uji parsial) koefisien regresi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri) signifikan mempengaruhi variabel terikat. Uji parsial dilakukan dengan membandingkan T hitung dengan T tabel sehingga sering disebut uji T.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_a = Terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh kinerja karyawan (X_2) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_a = Terdapat pengaruh kinerja karyawan (X_2) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

. Dengan membandingkan T hitung dengan T tabel jika T hitung < T tabel, H_0 diterima H_a ditolak (tidak signifikan) jika T hitung > T tabel, H_0 ditolak H_a diterima (signifikan).

Dengan melihat angka probabilita (sig), dengan ketentuan: Probabilita >0.05, H_0 diterima H_a ditolak (Tidak signifikan) dan Probabilita <0,05, H_0 ditolak H_a diterima (signifikan).²¹

²⁰ Degibson Siagian, Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), h.259.

e. **Uji F (Uji Simultan)**

Teknik ANOVA digunakan untuk menguji distribusi atau variasi *means* dalam variabel penjelas secara simultan atau bersama-sama apakah telah signifikan menjelaskan variasi dari variabel yang dijelaskan. Pengujian persamaan secara simultan ini dilakukan dengan melakukan perbandingan antara F Hitung dengan F tabel sehingga sering disebut sebagai Uji Simultan.²²

Rumus uji F (uji simultan)

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi berganda

k = Prediktor (variabel bebas)

n = pasangan data yang diteliti

²¹ Ita Rahmawati, Lailatus Sa'adah, Devi Aprilia, *Faktor Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, h.65-66.

²² Ita rahmawati, Lailatus Sa'adah, Devi Aprilia, *Faktor Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, (Jobang: Penerbit LPP Universitas KH.A.Wahab Hasbullah, 2020), h.64.

H_0 =Tidak terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) secara bersama-sama terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_a =Terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) secara bersama-sama terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

Dengan membandingkan F hitung dengan F tabel jika F hitung < F tabel, H_0 diterima H_a ditolak (tidak mempengaruhi signifikan) jika F hitung > F tabel, H_0 ditolak H_a diterima (mempengaruhi signifikan)

Dengan melihat angka probabilitas (sig), dengan ketentuan:

Probabilitas >0.05, H_0 diterima H_a ditolak (Tidak signifikan) dan Probabilitas <0,05, H_0 ditolak H_a diterima (signifikan)