

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu pengumpulan data secara langsung di tempat penelitian guna mendapat pemahaman mendalam mengenai latar belakang, kondisi terkini, serta interaksi lingkungan dari suatu unit yang menjadi fokus penelitian, baik itu individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data secara langsung dari sumbernya, yaitu di tempat kejadian atau lokasi yang diteliti (Cholid & Abu, 1997, hal. 46).

Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan deskriptif kuantitatif, yakni pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena melalui analisis data numerik dari populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian yang telah disusun secara sistematis, kemudian dianalisis dengan teknik uji statistik untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2012, hal. 13).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung pasar terapung Lok Baintan yang bertempat di Jalan Desa Lok Baintan, Sungai Tadipah, Kecamatan Sungai Tabuk, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Penelitian ini dilakukan di wisata pasar terapung Lok Baintan karena tempat ini merupakan destinasi unik yang menghadirkan pasar

terapung di atas sungai sehingga menjadi salah satu ciri khas dari provinsi Kalimantan Selatan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014, hal. 80), populasi adalah seluruh objek atau subjek yang berada dalam cakupan generalisasi suatu penelitian, yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang disusun oleh peneliti. Pada penelitian ini, populasi yang diteliti adalah para pengunjung yang mendatangi objek wisata Pasar Terapung Lok Baintan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian, dengan syarat memiliki karakteristik yang serupa. Karena jumlahnya lebih kecil dibandingkan populasi secara keseluruhan, sampel memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis secara lebih efisien tanpa mengurangi validitas hasil (Sugiyono, 2014, hal. 81). Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu metode di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2014, hal. 84).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada tingkat kesalahan atau tingkat kepercayaan yang diinginkan. Tingkat kepercayaan tersebut dipengaruhi oleh ketersediaan dana, waktu, serta tenaga yang

dimiliki peneliti. Jumlah sampel yang lebih besar dalam penelitian akan semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam generalisasi hasil. Dalam penelitian ini, peneliti mengaplikasikan tabel Isaac dan Michael sebagai acuan untuk menentukan jumlah sampel yang sesuai. Tabel ini disusun untuk menghitung penentuan ukuran sampel dari suatu populasi berdasarkan tingkat kesalahan sebesar 1%, 5%, atau 10% (Sugiyono, 2014, hal. 86–87). Berikut tabel Isaac dan Michael.

Gambar 3. 1

Tabel Isaac dan Michael

**PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%**

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber: (Sugiyono, 2014, hal. 87)

Penelitian ini menggunakan tabel Isaac dan Michael karena jumlah populasi telah diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah pengunjung wisata Pasar Terapung Lok Baintan selama periode tahun 2020–2024 yaitu sebanyak 66.519 orang. Namun, angka 66.519 tidak tercantum secara langsung dalam tabel Isaac dan Michael. Oleh karena itu, dilakukan perkiraan dengan mengacu pada dua nilai populasi terdekat, yaitu 50.000 dan 75.000. Berdasarkan pendekatan tersebut dan dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 270 orang.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam suatu penelitian. Dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan khusus (Sugiyono, 2014, hal. 85). Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan pemahaman terhadap populasi, karakteristik anggotanya, serta tujuan dari penelitian yang dilakukan. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pernah berkunjung minimal satu kali ke tempat wisata pasar terapung Lok Baintan.
2. Pernah berbelanja di pasar terapung Lok Baintan
3. Berusia minimal 20 tahun.

E. Data dan Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian (Tanzeh, 2011, hal. 80) sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data penelitian tersebut diperoleh (Arikunto, 2013, hal. 172). Data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan oleh peneliti atau pihak yang membutuhkan data tersebut secara langsung (Hasan, 2002, hal. 82). Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Data tersebut diperlukan untuk mengetahui pandangan responden terhadap fokus dalam penelitian, yaitu:

- a. Kualitas pelayanan meliputi: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati.
- b. Kepuasan pengunjung meliputi: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya. Jenis data ini berasal dari pihak lain dan tidak diperoleh secara langsung dari objek penelitian (Hasan, 2002, hal. 58). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, serta dokumen lain yang berkaitan

dengan topik penelitian. Diantara memuat informasi mengenai gambaran umum lokasi penelitian.

F. Variabel dan Indikator

Tabel 3. 1
Variabel dan Indikator

Variabel	Konsep Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan sejauh mana terdapat perbedaan antara layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka.	1. Bukti Fisik (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>realibility</i>) 3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)
Kepuasan Pengunjung	Kepuasan pengunjung merupakan persepsi kinerja maupun jasa memenuhi harapan pengunjung.	4. Keyakinan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>)

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner untuk memperoleh informasi terkait topik permasalahan. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Tanzeh, 2011, hal. 65). Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang atau suatu objek atau fenomena tertentu, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2014, hal. 93).

Selanjutnya indikator-indikator tersebut digunakan sebagai dasar untuk merumuskan item-item pernyataan. Setiap pernyataan dan respon yang diberikan menggunakan skala likert memiliki tingkat dari sangat positif hingga sangat negatif. Umumnya skala ini menggunakan pilihan seperti sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan skor yang berkisar antara 1 hingga 5, yang terdiri dari: (Sarjono & Julianita, 2011, hal. 6)

1. Skor Harapan

Respon dengan pernyataan sangat penting diberikan skor: 5

Respon dengan pernyataan penting diberikan skor: 4

Respon dengan pernyataan biasa diberikan skor: 3

Respon dengan pernyataan tidak penting diberi skor: 2

Respon dengan pernyataan sangat tidak penting diberi skor: 1

2. Skor Kinerja/Persepsi

Respon dengan pernyataan sangat puas diberi skor: 5

Respon dengan pernyataan puas diberi skor: 4

Respon dengan pernyataan biasa diberi skor: 3

Respon dengan pernyataan tidak puas diberi skor: 2

Respon dengan pernyataan sangat tidak puas diberi skor: 1

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah penjabaran dari metode yang digunakan untuk mengolah data untuk memberi jawaban rumusan masalah serta menguji hipotesis dalam penelitian. Pemilihan metode analisis ini sangat ditentukan oleh jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kelayakan butir-butir dalam sebuah daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendefinisikan suatu variabel. Selain itu, uji validitas juga berfungsi untuk mengukur apakah suatu kuesioner dapat dianggap valid atau tidak valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan skor r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menyatakan bahwa data kuesioner bersifat valid jika r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid namun jika r hitung $<$ r tabel, maka dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2018, hal. 51).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan cara untuk mengukur sejauh mana stabilitas dan konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang mewakili dimensi dari suatu variabel, yang disusun dalam bentuk kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan bersifat

konsisten atau tetap dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 untuk memastikan kuesioner yang digunakan telah memenuhi kriteria reliabilitas, pengujian dilakukan dengan bantuan program computer SPSS (Sujarweni, 2022, hal. 172).

3. *Importance Performance Analysis*

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Tujuannya adalah untuk menilai hubungan antara persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa dengan prioritas peningkatan kualitasnya yang dikenal sebagai *quadrant*. Metode IPA secara luas telah diakui dan digunakan dalam berbagai bidang penelitian, karena penerapannya yang praktis serta analisisnya membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mendukung perbaikan suatu kinerja.

Importance and Performance Analysis (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja merupakan metode yang digunakan untuk melihat apakah terdapat selisih atau kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan penilaian terhadap variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata (*mean*) antara harapan dan persepsi dalam kelompok sampel yang sama, yakni pengunjung sama, mengisi kuesioner sama. Jika persepsi pengunjung sesuai atau lebih tinggi dari harapan, maka tidak ditemukan kesenjangan. Namun apabila persepsi pengunjung berada

di bawah skor yang diharapkan maka dapat disimpulkan terdapat kesenjangan.

Perbandingan antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang berfungsi untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang dianggap penting serta menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan. Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran, dengan garis horizontal mewakili tingkat kinerja dan garis vertikal menunjukkan tingkat kepentingan. Penempatan suatu atribut ke dalam keempat area dalam diagram tersebut ditentukan berdasarkan nilai rata-rata seluruh atribut yang dinilai. Adapun penjabaran dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

Gambar 3. 2

Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Harapan Y	Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)
	X	
		Kinerja

Sumber: (Martilla & James, 1977, hal. 78)

Adapun interpretasi dari diagram tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kuadran I merupakan aspek layanan yang dinilai penting oleh pelanggan, namun belum terpenuhi dengan baik oleh penyedia layanan, sehingga menjadi prioritas dalam perbaikan untuk peningkatan layanan.

- b. Kuadran II menunjukkan aspek layanan yang dinilai penting oleh pelanggan, dan telah disediakan sesuai dengan harapan sehingga perlu dipertahankan.
- c. Kuadran III mencakup aspek layanan yang dinilai kurang penting oleh pelanggan dan kualitas pelayanannya yang rendah sehingga tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan.
- d. Kuadran IV menggambarkan aspek pelayanan yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, namun diberikan dengan kualitas yang tinggi oleh penyedia layanan, sehingga menjadi berlebihan (Algifari, 2016, hal. 72).

I. Tahapan Penelitian

Penelitian ini disusun dalam beberapa tahapan agar lebih terarah ke depannya, maka penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pendahuluan

Pada tahap awal yang dilakukan peneliti adalah mengamati dan mempelajari objek penelitian untuk disusun dalam desain operasional skripsi, kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing mulai dari bulan Agustus. Setelah itu diajukan untuk pengujian sesuai dengan prosedur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, apabila disetujui, penelitian akan dipresentasikan dalam seminar proposal.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti menyebarkan kuesioner yang datanya diambil secara *online* dan *offline* di lapangan dimulai dari tanggal 3 Februari 2025. Selain itu peneliti juga mencari literatur yang berkaitan dengan penelitian. Tahapan ini dilakukan untuk memperoleh data-data akurat mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

3. Tahap Pengolahan Data

Ketika seluruh data yang diperlukan sudah lengkap langkah selanjutnya peneliti akan melanjutkan dengan pengolahan data mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan dengan menggunakan program komputer SPSS versi 22. Proses pengolahan data ini dimulai pada tanggal 4 Maret 2025. Dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja.

4. Tahap Akhir

Pada tahap akhir penelitian ini, hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* akan disajikan. Pengolahan data dari perhitungan perkalian, pembagian, penjumlahan, dan pengurangan serta pengolahan statistik. Data yang diperoleh kemudian kemudian disajikan dalam bentuk tabel agar memudahkan dan cepat untuk dipahami. Selanjutnya hasil analisis tersebut akan direvisi dan diperbaiki jika diperlukan, untuk kemudian disusun dalam laporan yang akan diajukan dan dipertanggungjawabkan.