

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan merupakan survei lapangan. Penelitian kuantitatif berguna menguji hipotesis melalui pemeriksaan populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, dan analisis statistik dan numerik dari temuan.³¹

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang beralamatkan Jalan Jend. A. Yani Km.28 Landasan Ulin Banjarbaru - Kalimantan Selatan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah kategori luas yang terdiri dari objek atau individu dengan ciri dan atribut tertentu yang dipilih peneliti untuk diperiksa dan kemudian mengekstrapolasi temuan darinya. Selain individu, populasi juga terdiri dari hal dan item lainnya. Selain kuantitas individu, populasi juga mengacu pada jenis atau karakter

³¹ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R & D," *Alfabeta*, 2008.

topik atau objek.³² Populasi pada studi ini meliputi seluruh jemaah haji tahun 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dengan populasi yang dijadikan objek penelitian 5.853 jemaah.

2. Sampel

Salah satu komponen populasi adalah sampel. Dengan demikian, sampel adalah bagian dari keseluruhan hal yang diselidiki atau dinilai yang memiliki karakteristik khusus pada tingkat populasi. Teknik pengambilan sampel acak sederhana, yang menjamin bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih, digunakan untuk sampel. Dengan demikian, peneliti menerapkan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut, untuk memastikan jumlah sampel yang akan diperiksa:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Persentase ketidakakuratan yang dapat disebabkan oleh kesalahan pengambilan sampel yang dapat diterima.

Batas kesalahan yang ditoleransi untuk setiap populasi bervariasi. Mulai dari 1%, 2%, 3%, 4%, 5%, hingga 10%. Pada penelitian ini peneliti menetapkan besar toleransi sebesar 10% atau

³² Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D," *Alfabeta*, 2006.

0,1. Oleh karena itu, jika diterapkan pada rumus slovin yang telah disebutkan sebelumnya, jumlah sampel minimum pada studi ini yakni :

$$n = \frac{5.853}{1 + 5.853(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.853}{1 + 58,53}$$

$$n = \frac{5,853}{59,53}$$

$$n = 98,32$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, peneliti menggenapkan menjadi 100 responden (jemaah haji 2024) sebagai sampel pada studi ini.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Untuk mengumpulkan data yang benar, peneliti menggunakan dua kategori data: data primer dan sekunder.

- a. Data Primer yaitu Informasi yang dikumpulkan langsung dari peserta studi menggunakan teknologi pengumpulan data yang dirancang untuk mengumpulkan informasi dari sumber yang relevan. Peneliti penelitian ini mengumpulkan informasi menggunakan survei atau kuesioner.
- b. Data Sekunder adalah informasi yang digunakan sebagai data tambahan atau data pendukung untuk memperkuat data pokok.

Adapun peneliti mendapatkannya melalui internet, buku, gambar dan sejumlah literatur. Contoh data ini antara lain keadaan geografis perusahaan, sejarah berdirinya, visi dan misi serta sejumlah data lainnya.

2. Sumber Data

Dua kategori berikut menyediakan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Responden, yakni partisipan yang aktif mengikuti program bimbingan manasik haji dan umrah di UPT Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin. Peneliti dalam penelitian ini mengidentifikasi 100 responden.
- b. Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dinilai memiliki kapasitas dan pengetahuan untuk memberikan keterangan serta informasi tambahan yang relevan dengan fokus penelitian. Pada penyelidikan ini, peneliti memperoleh izin dari Bapak Haris Fadhillah, S.HI. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah, S.Sos., M.Han., guna memperoleh data terkait jumlah keseluruhan jemaah haji tahun 2024 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan sejumlah metode pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini, termasuk:

1. Angket (Kuesioner)

Responden diberikan serangkaian pertanyaan tertulis untuk diisi sebagai bagian dari kuesioner, yang merupakan teknik pengumpulan data. Serangkaian pernyataan (kuesioner) yang dikaitkan dengan indikator pada penyelidikan ini berfungsi sebagai alat pengumpulan data.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengambilan data langsung dari sumbernya, yang merupakan lokasi penelitian. Dokumentasi meliputi buku-buku, laporan kegiatan, peraturan umum, dokumen dokumenter, dan data lainnya. Strategi yang dilakukan adalah dengan memperoleh informasi dari UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengenai sejarah, visi dan tujuan, struktur organisasi, sarana dan prasarana, serta sumber daya lain yang terkait dengan penelitian.

3. Wawancara

Peran pembicara dan pendengar silih berganti dalam wawancara, yang merupakan jenis komunikasi antarpribadi yang melibatkan percakapan langsung antara orang-orang tanpa menggunakan media. Posisi-posisi ini sering kali bercampur.³³

³³ Kason Ka Ching Cheung and Kevin W.H. Tai, "The Use of Intercoder Reliability in Qualitative Interview Data Analysis in Science Education," *Research in Science and Technological Education* 41, no. 3 (2023): 1155–75, <https://doi.org/10.1080/02635143.2021.1993179>.

F. Desain Pengukuran

Desain pengukuran adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel yang diamati dalam penelitian. Kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian, yang merupakan tujuan dari desain instrumen pengukuran ini.

Pada penelitian ini, peneliti memakai pengukuran skala likert, yakni. memberi responden pilihan untuk menilai topik pada skala lima hingga tujuh poin berdasarkan seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengannya. Skala likert biasanya meliputi dua bagian utama, yaitu:

1. Bagian pertama (item) berisikan pernyataan mengenai produk, acara, atau perilaku tertentu
2. Bagian kedua (evaluasi) ialah daftar tanggapan seperti "sangat baik" hingga "sangat tidak baik"

Pada skala ini berisi lima tingkat alternatif jawaban terhadap setiap variabel, dengan interpretasi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. 1 Nilai Skala Likert

No	Pernyataan	Skor	Skala
1.	Sangat Setuju	5	Likert
2.	Setuju	4	Likert
3.	Cukup Setuju	3	Likert
4.	Kurang Setuju	2	Likert
5.	Sangat Tidak Setuju	1	Likert

G. Teknik Analisis data

Analisis regresi linier berganda dipakai pada studi ini sesuai dengan hipotesis yang ditetapkan. Dampak antara variabel independen dan dependen dipastikan menggunakan pendekatan ini. Untuk memudahkan penggunaan alat SPSS for Windows versi 26 untuk perhitungan. Analisis data meliputi:

- a. Analisis kualitatif dilakukan apabila data yang dikumpulkan terlalu terbatas, monografis, atau berbasis kasus untuk disusun ke dalam skema kategorisasi.
- b. Analisis Kuantitatif Analisis dilakukan apabila data yang dikumpulkan cukup banyak dan mudah dikategorikan.

Penelitian ini mencakup analisis kualitatif dan kuantitatif, dengan tanggapan responden pada skala Likert digunakan untuk mengkuantifikasi data kualitatif. Analisis data teknis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan berbagai metode analisis data, yaitu:

d. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk memverifikasi apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Jika pertanyaan kuesioner dapat menghasilkan informasi yang akan

digunakan untuk mengevaluasi sesuatu, kuesioner tersebut disebut sah.³⁴

Penilaian validitas dalam penelitian dengan menggunakan korelasi dilakukan dengan menemukan hubungan antara skor setiap pertanyaan dan skor keseluruhan. Suatu item pertanyaan dianggap sah jika koefisien korelasi yang diestimasikan $r >$ koefisien r pada taraf sig. 5% atau $< 0,05$.³⁵

2) Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk menentukan tingkat konsistensi hasil pengukuran apabila gejala yang sama diukur dua kali atau lebih menggunakan alat ukur yang sama. Ghazali mengemukakan ketergantungan merupakan strategi untuk mengevaluasi survei yang menunjukkan suatu variabel atau konsep. Kuesioner dianggap dapat dipercaya jika tanggapan responden terhadap pernyataan yang diberikan tetap konstan atau stabil sepanjang waktu.³⁶

e. Uji Asumsi Klasik

³⁴ Imam Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi," *Universitas Diponegoro*, 2013.

³⁵ Duwi Priyatno, "Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS," *MediaKom*, 2010.

³⁶ Andreas Aldo Gunawan, "Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gesit Nusa Tangguh," *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida* 16, no. 1 (2016).

Uji asumsi tradisional yang harus dilakukan untuk melakukan analisis regresi berganda meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Karena data penelitian utamanya berupa kuesioner dan tidak terkait dengan model data yang menggunakan rentang waktu antarperiode, Uji Autokorelasi tidak digunakan.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas model regresi menentukan apakah nilai residual berdistribusi secara normal. Model regresi dengan nilai residual yang terdistribusi secara konsisten dianggap baik. Gunawan (2017) mengutip Sudarmanto (2005) yang menyatakan bahwa apabila taraf sig < 0,05, maka residual terdistribusi secara normal dan sebaliknya.

2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas mengacu pada variabel independen dari model regresi mempunyai hubungan linier yang sempurna atau hampir sempurna (nilai korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang berhasil tidak ditunjukkan oleh korelasi yang hampir sempurna atau sempurna antara variabel independen. Multikolinearitas memiliki efek membuat koefisien korelasi menjadi tidak pasti dan meningkatkan ketidakakuratan secara signifikan.

Dengan memeriksa nilai VIF dan Tolerance, Seseorang dapat menilai apakah ada indikasi multikolinearitas. Multikolinearitas dikatakan tidak ada jika nilai VIF < 10 dan toleransi $> 0,1$.

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas mengacu pada varians residual dalam model regresi yang berubah di antara data. Heteroskedastisitas tidak boleh ada dalam regresi yang layak. Agar model regresi dapat dipertimbangkan, masalah heteroskedastisitas tidak boleh ada. Model regresi memiliki masalah heteroskedastisitas jika korelasi signifikan $> 0,05$.³⁷

f. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk memperoleh pemahaman penuh tentang bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lain, pendekatan analisis regresi linier berganda akan dipakai pada penyelidikan ini. Kepuasan jemaah berfungsi sebagai variabel independen dalam hal ini, sedangkan hal-hal yang nyata, ketergantungan, kepastian, daya tanggap, dan empati berfungsi sebagai variabel dependen.³⁸ Model regresi linier berganda, yang juga dikenal sebagai teknik regresi linier berganda. Model ini disusun sebagai berikut:

³⁷ Adriani Ika, *STATISTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINIER BERGANDA DENGAN SPSS*, Semarang University Press (Semarang: Semarang University Press, 2012).

³⁸ Arli, van Esch, and Weaven, "The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction, Loyalty, and Intention to Use Online Food Delivery Services."

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

Keterangan pada penelitian ini:

Y	: Kepuasan Jemaah Haji
a	: Konstanta
b _{1,2,3,4 dan 5}	: Koefisien Regresi Variabel
X ₁	: Tangiable
X ₂	: Reliability
X ₃	: Responsiveness
X ₄	: Assurance
X ₅	: Empathy
e	: Error

g. Uji Hipotesi

Ketika topik penelitian dirumuskan dan dinyatakan sebagai pernyataan, hipotesis adalah solusi jangka pendek.³⁹ Hipotesis pada penyelidikan ini diantaranya:

Ha : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Ho : Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

1) Uji F (Simultan)

³⁹ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," *Alfabeta*, 2015.

Tujuan dari uji simultan) yaitu guna menentukan apakah semua variabel bebas atau independen dalam model seperti kepuasan jemaah memiliki efek gabungan pada variabel dependen atau terikat. Apakah setiap parameter dalam model sama dengan nol atau tidak adalah hipotesis nol (H_0) yang sedang diuji.⁴⁰ Pengujiannya yaitu nilai H_0 menunjukkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat apabila $f_{hitung} < f_{tabel} (n-k-1)$, dan begitu pula sebaliknya.

2) Uji t (Parsial)

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengevaluasi apakah hipotesis diterima atau ditolak, dan apakah variabel independen memiliki efek yang jelas atau parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, di mana n = jumlah observasi dan k = jumlah variabel, dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel pada taraf sig. 5%.⁴¹ Pengujiannya jika Nilai H_0 membuktikan jika variabel bebas tidak mempunyai pengaruh parsial

⁴⁰ Sutrisno Hadi, "Seri Program Statistik-Versi 2000.," *Universitas Gajah Mada*, 2000.

⁴¹ Hadi.

terhadap variabel terikat apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan sebaliknya.

3) Koefisien Determinasi

Untuk menentukan seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel dependen, koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dihitung. Pengaruh antara dua variabel independen dan dependen ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi, yang biasanya dilambangkan dengan simbol R^2 .