

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan “penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*)”.¹ Pendapat lain mengatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya.²

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini bentuk hubungannya bersifat sebab akibat (Kausal), yaitu hubungan yang bersifat mempengaruhi dua variabel atau lebih.

Variabel-variabel yang digunakan untuk mengetahui hubungan yang bersifat sebab akibat (kausal) antara variabel independen dengan variabel dependen ini ialah dengan proses penganalisaan data yang

¹ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 11

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 12

berupa data kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dimana variabel terikatnya (y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variabel bebas x ($x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$) dan tetap masih menunjukkan diagram hubungan lurus atau linier.

B. Populasi, Sampel Penelitian dan Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.³⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung pariwisata kampung coklat Blitar. Penelitian ini memiliki judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Public Relations* Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar dengan judul tersebut peneliti akan mengambil populasi dari pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar dengan mengambil rata-rata pengunjung yang datang setiap harinya sekitar 1000 pengunjung.

2. Sampel Penelitian

³ Data diperoleh dari Manajer Operasional Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar pada tanggal 6 Februari 2018 Pukul 11:00

⁴ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: UPFE-UMY, 2005), hal. 97

Rumus untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang diketahui jumlah anggota populasinya dan juga nama-nama anggota populasi. Rumus untuk mencari jumlah sampel adalah sebagai berikut:⁵

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

keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1000}{1000(0,05)^2 + 1}$$

$$n = 1000 / (1 + (1000 \times 0.0025))$$

$$n = 1000 / (1 + 2.5)$$

$$n = 1000 / 3.5$$

$$n = 285,7143$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel dari dari 1000 populasi pada margin of error adalah sebesar 286. Namun untuk mempermudah peneliti peneliti mengambil sampel sebesar 5% dari 1000 populasi yang

⁵ Ali Maulidi AC, *Teknik Belajar STATISTIK 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hal. 3

didapat sekitar 50 sampel pengunjung dari Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar

3. Sampling

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁶ Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili. Dalam penelitian ini teknik untuk pengambilan sampel adalah teknik sampling. Teknik pengambilan menggunakan *simple random sampling*. Pengambilan sampel populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu yaitu pengambilan keputusan.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh.⁷ Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 macam, yaitu:

- a) *Person*
- b) *Paper*
- c) *Place*

Sedangkan jenis penelitiannya dikelompokkan menjadi 2 macam, yaitu:

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2007), hal. 73

⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 4

- a) Data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁸ Jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah berupa hasil Angket dengan responden pengunjung pariwisata kampung coklat Blitar.
- b) Data sekunder, Data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua yang dapat di peroleh melalui buku-buku, brosur dan artikel yang didapat dari *website* yang berkaitan dengan penelitian ini.⁹ Untuk memperoleh data ini peneliti mengambil sejumlah buku-buku, *website*, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya.

- a) Variabel Bebas Independen
- b) Variabel Dependen

Pengambilan keputusan (Y), adalah proses yang nyata apakah mengambil keputusan membeli ataukah tidak membeli. Adapun kriteria pengukuran: kualitas produk, harga dan promosi.

3. Skala Pengukuran

⁸ Burhan, Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2001), hal. 63

⁹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Peneliatian*, (Yogyakarta: Teras, 2009) hal.54-55

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.¹⁰

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dimana skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.¹¹

Untuk pemberian skor skala Likert ini sebagai berikut :

- a) Jawaban SS diberi skor 5
- b) Jawaban S diberi skor 4
- c) Jawaban RR diberi skor 3
- d) Jawaban TS diberi skor 2
- e) Jawaban STS diberi skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Data Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Tehnik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hal. 105

¹¹ *Ibid.*, hal.107

a. Observasi

Observasi atau yang disebut dengan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.¹² Metode Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti.¹³

Langkah awal yang dilakukan peneliti sebelum penelitian yaitu melakukan observasi di tempat pariwisata Kampung coklat Blitar. Peneliti melakukan pengamatan sistematis, pelaksanaannya fokus pada yang ingin diteliti melalui pengamatan yang telah disusun secara rinci berdasarkan kategori masalah yang ingin diteliti.

b. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik.

c. Kuesioner (Angket)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mencari data langsung dari masyarakat yang diambil sebagai sampel. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer faktor-

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hal. 199.

¹³ Burhan Bengin. *Metodologi Penelitian ...*, hal. 134.

faktor yang mempengaruhi kepuasan Masyarakat yang berpariwisata di kampung coklat.

2. Data Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam.¹⁴ Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket.

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel penelitian	Indikator penelitian	Referensi
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Emphaty</i> (perhatian) 5. <i>Tangibles</i> (kemampuan fisik) 	Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, <i>Total Quality Management (TQM)</i> ¹⁵
Hubungan Masyarakat (<i>public relations</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berita 2. Kegiatan pelayanan masyarakat 3. Media 	Philip Kotler, <i>Manajemen Pemasaran</i> ¹⁶
Kepuasan Pengunjung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk 2. Harga 	Ratih Hurriyati, <i>Bauran Pemasaran dan</i>

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*,hal. 139.

¹⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, *Total Quality Management (TQM)*, hal. 27-28

¹⁶ Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal. 66

	3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) 4. Faktor Emosional (<i>Emossional Factor</i>) 5. Kemudahan dan Biaya	<i>Loyalitas Konsumen.</i> ¹⁷
--	--	--

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan dan responden, mentabulasi dan berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah disajikan.¹⁸ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

1. Uji Validitas dan Reabilitas

- a. Uji validitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat.¹⁹ Sugiyono dan wibowo menjelaskan, ketentuan validitas instrumen sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30). Suyuti mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r

¹⁷ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.87

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hal. 142.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: ...*, hal 144-145

standar yaitu 0,3. Sugiyono menyatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.²⁰

- b. Uji Reliabilitas, menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik²¹. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Untuk memperoleh indeks reliabilitas soal menggunakan *one shot* yaitu pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau yang mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpa* (α), variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpa* (α) > 0,60. Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip Sujianto jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:²²

- i. Nilai *Alpa Cronbach* 0,00 – 0.20 berarti kurang reliabel
- ii. Nilai *Alpa Cronbach* 0,21 – 0.40 berarti agak reliabel
- iii. Nilai *Alpa Cronbach* 0,41 – 0.60 berarti cukup reliabel
- iv. Nilai *Alpa Cronbach* 0,61 – 0.80 berarti reliabel

²⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal.96

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hal.221

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hal. 97

- v. Nilai *Alfa Cronbach* 0,81 – 1.00 berarti sangat reliabel

2. Uji Asumsi Klasik²³

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinue berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan

b. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)

c. Uji Heteroskidastisitas

Heteroskidastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + E$$

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

e. Uji Hipotesis

- 1) Uji secara parsial (uji t)

²³ Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hal. 109

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

2) Uji secara bersama-sama (Uji F)

Uji F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R.

3. Uji Analisis Regresi Linie Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.²⁴ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan pengunjung

a = konstanta

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hal.56

b_1, b_2 = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Hubungan Masyarakat

e = *error of term*

4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji t- test

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam berpariwisata ke kampung coklat Blitar.

- 1) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel personal kualitas pelayanan, dan hubungan masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam berpariwisata ke kampung coklat.
- 2) Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan masyarakat dalam berpariwisata ke kampung coklat Blitar

b. Uji F

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam berpariwisata ke kampung coklat Blitar.

- 1) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka keputusannya menerima hipotesis nol (H_0), artinya variabel kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung berpariwisata ke kampung coklat Blitar
- 2) Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka keputusannya menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_1), artinya variabel kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke kampung coklat blitar.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reliabilitas instrumen sampai dengan uji F maka peneliti menggunakan *software* pengolahan data dengan *aplikasi* SPSS 16.0.