

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan baru. Dalam studi ini, digunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat ilmiah, guna mengumpulkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga mampu menemukan, menguji, dan mengembangkan suatu pengetahuan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik serta solusi terhadap permasalahan yang dikaji.³¹ Studi ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif berlandaskan pada paradigma positivistik, yang fokus pada pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.³²

Selain itu, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variable. Melalui pendekatan ini, dapat diidentifikasi variable mana yang berperan sebagai penyebab dan variable mana yang menjadi akibat dari hubungan tersebut.³³ Hal ini karena peneliti berusaha menjelaskan ada tidaknya hubungan pengaruh antara variabel kualita pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pengunjung (Y).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di wisata Pemandian Air Panas Kepulungan, tepatnya berada di Jl. Raya Gempol – Malang, Dusun Gondang, Desa

³¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D (Bandung: Alfabeta, 2020), 39.

³² Ipa Hafsiah Yakin, Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif) (Garut: CV. Aksara Global Akademia, 2023), 116.

³³ Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian (Bandung: Alfabeta, 2021), 37.

Kepulungan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan.

C. Variabel Penelitian

Variabel mencakup semua faktor yang ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji agar dapat diperoleh informasi yang relevan dan dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan. Menurut Kerlinger, variabel merupakan karakteristik yang memiliki nilai yang bervariasi.³⁴ Dalam penelitian ini, variabel diklasifikasikan menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Variabel *independent*

Variabel *independent* ialah sekumpulan faktor yang berpengaruh pada terjadinya faktor lain. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (X).

2. Variabel *dependent*

Variabel *dependent* adalah sekumpulan gejala yang terjadi dan dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung (Y).

D. Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Sigit dalam Widayat adalah penjabaran secara konkret mengenai prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memperoleh data yang relevan terhadap indikator yang diteliti. Definisi operasional menentukan metode untuk mengukur variabel-variabel tersebut dalam praktiknya, dengan membuat formulasi yang ringkas dan jelas.³⁵

Definisi operasional dari variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai

³⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods) (Bandung: Alfabeta, 2016), 119.

³⁵ Widayat and Amirullah, Riset Bisnis Edisi Terbaru (Malang: Graha Ilmu, 2016).

berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan dimaknai sebagai tingkat keunggulan layanan yang ditawarkan, serta pengelolaan mutu pelayanan tersebut, guna memenuhi harapan pengguna jasa.

Tabel 3. 1
Indikator Variabel (X)

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)

2. Kepuasan Pengunjung (Y)

Fandy Tjiptono mengutip Philip Kotler dalam mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut: “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”

Tabel 3.2
Indikator Variabel (Y)

Variabel	Indikator
Kepuasan Pengunjung (Y)	1. Kesesuaian dengan harapan (<i>Expectation confirmation</i>) 2. Pengalaman nyata (<i>Perceived performance</i>) 3. Keinginan untuk mengulang (<i>Repurchase intention</i>) 4. Rekomendasi kepada orang lain (<i>Word of mouth</i>)

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki

karakteristik tertentu dan menjadi sasaran generalisasi peneliti, yang nantinya dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan.³⁶

Dalam penelitian ini populasi merupakan pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan dengan jumlah yang tak terhingga.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan representasi untuk menggambarkan keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah probability sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai responden.³⁷

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan tabel Isaac dan Michael untuk populasi tak terbatas dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 349 responden.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan untuk memperoleh informasi primer maupun sekunder guna mendukung penelitian. Pada studi ini, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan. Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang telah disediakan. Pertanyaan dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel-variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya setiap butir pertanyaan diberikan bobot nilai sesuai dengan

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 55.

³⁷ Ibid.

jawaban responden .

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih sistematis, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk keperluan analisis lebih lanjut.³⁸

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan salah satu metode pengukuran sikap yang menentukan nilai skala berdasarkan distribusi responden. Responden akan diminta untuk menyatakan “Sangat Tidak Setuju (STS)”, “Tidak Setuju (TS)”, “Sesuai (S)”, dan “Sangat Setuju (SS)” pada skala kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam penskalaan likert ini, peneliti sengaja menghilangkan kategori respon tengah atau netral dengan alasan:

1. Kategori *Udecide* memiliki makna ganda, yang bisa diartikan sebagai belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban. Dalam konsep aslinya, kategori ini dapat diartikan sebagai netral atau ragu-ragu.
2. Adanya pilihan jawaban di tengah dapat menyebabkan kecenderungan untuk memilih jawaban tengah (*central tendency effect*), terutama di antara responden yang tidak yakin dengan jawabannya.
3. Maksud kategori jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS

³⁸ Ibid.

(Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju) untuk melihat kecenderungan responden ke arah sesuai atau tidak sesuai.

Berdasarkan ketiga alasan tersebut, peneliti memutuskan untuk meniadakan jawaban R (Ragu) karena khawatir responden akan ragu-ragu dan memilih jawaban netral. Respons netral cenderung berada di tengah-tengah antara setuju dan tidak setuju.

Pada pemberian skor, setiap respons positif (SS, S, TS, STS) terhadap poin yang bersifat *favorable* akan diberi bobot lebih tinggi dibandingkan respons negatif (STS, TS, S, SS). Sebaliknya, untuk poin yang bersifat *unfavorable*, respons positif akan diberi bobot lebih rendah dibandingkan respons negatif.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini terdiri dari 2 skala yaitu : skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan pelanggan

a. Skala kualitas pelayanan

Skala yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan mencerminkan lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

b. Skala Kepuasan pengunjung

Skala ini dibuat berdasarkan teori pada kepuasan pelanggan. Indikator-indikator pada kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian dengan harapan (*expectation confirmation*), pengalaman nyata (*perceived performance*), keinginan untuk mengulang

(*repurchase intention*), dan rekomendasi kepada orang lain (*word of mouth*).

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mengevaluasi serta mengolah data yang diperoleh guna memperoleh informasi yang relevan sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS yang mengintegrasikan teknik analitik serta pengolahan data. Adapun tahapan-tahapan dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut:

1. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Editing atau pemeriksaan adalah proses peninjauan data yang telah dikumpulkan untuk menilai kesesuaian dan relevansinya sebelum diproses lebih lanjut. Selama tahap pemrosesan, pertimbangan harus diberikan pada kelengkapan kuisioner, keterbacaan teks, dan kesesuaian serta relevansi jawaban.

2. *Coding* (Kode)

Proses *coding* atau pemberian kode dilakukan dengan cara mengklasifikasikan respons yang diberikan responden ke dalam kategori tertentu. Pada tahap ini, setiap jawaban diberi simbol atau skor tertentu guna memudahkan proses pengolahan data.

3. *Scoring* (Skor)

Pemberian skor jawaban untuk masing-masing item *favorable* dan *unfavorable* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skor Jawaban Kuisioner

Item Favorable	Skor	Item Unfavorable
Sangat Sesuai	4	Sangat Tidak Setuju
Sesuai	3	Tidak Setuju
Tidak Sesuai	2	Setuju
Sangat Tidak Sesuai	1	Sangat Setuju

4. Tabulating

Tabulasi merupakan langkah lanjutan dari proses coding, yaitu menyusun data dalam bentuk tabel yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Tabel ini menyajikan distribusi tanggapan responden dalam bentuk persentase.

5. Processing

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap instrumen atau item yang digunakan benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Item yang tidak valid tidak dapat digunakan karena tidak mencerminkan konsep yang diteliti.³⁹ Elemen yang tidak valid tidak dapat digunakan untuk mengukur variabel.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi suatu instrumen dalam mengukur gejala yang sama secara berulang, guna memastikan keandalan hasil pengukuran.

³⁹ Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

b. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan data melalui nilai-nilai statistik seperti rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standard deviation*), nilai maksimum, dan nilai minimum.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan bahwa data dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

2) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dirancang untuk menentukan ada tidaknya ketidaksertaan atau perbedaan dalam varians dan residual antara satu observasi dan observasi lain dalam model regresi.

3) Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan dependen. Hubungan tersebut dianggap linear apabila nilai signifikansi Deviation From Linearity melebihi 0,05. Sebaliknya, jika nilainya kurang dari 0,05 maka hubungan tersebut dikatakan tidak linear.

d. Uji Korelasi *Product Moment*

Uji korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika hasil korelasi signifikan, nilai tersebut dapat digunakan untuk menghitung koefisien determinasi guna mengetahui besarnya pengaruh.

e. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan menggunakan model regresi linier sederhana, karena fokusnya adalah pada pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

f. Uji Hipotesis

1) Uji T

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dalam model regresi.

2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas mampu menjelaskan variasi dari variabel terikat dalam analisis regresi, yang tercermin dari nilai R Square (R^2).