

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Winarno Surakhmad (1982:140), mengemukakan bahwa “ Metode merupakan suatu cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis dengan mempergunakan teknik serta alat-alat tertentu. Metode penelitian dipandang perlu sebagai alat untuk mempermudah dalam mencapai tujuan penelitian”.

Penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan cara menghitung skor rata-rata dari kuesioner. Menurut Travers (2001:19), “Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan untuk memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai ciri-ciri, unsur-unsur, fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut J.Suprananto (2006:237) “Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, dan fakta yang akurat”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai seberapa besarkah peranan kinerja GRO terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Menurut Surakhmad (1982:140) ciri-ciri metode deskriptif adalah:

1. memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang pada masalah-masalah aktual.
2. data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.

Sifat kualitatif pada dasarnya adalah mencari fakta yang akurat dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, dan dalam penelitian ini yang akan dicari adalah apakah kinerja GRO akan mempengaruhi tingkat kepuasan tamunya.

Sedangkan untuk menjawab perumusan masalah yang ketiga, yaitu tentang sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja GRO terhadap faktor-faktor yang berpengaruh tersebut menurut John A. Martilla and John C. James, (1977:77-79) dianalisis dengan menggunakan metode "*Importance – Performance Analysis*" (J. Supranto 2006:239).

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan tamu dan kinerja karyawannya. Artinya karyawan tersebut seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang dianggap penting oleh tamunya.

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dapat dilihat seberapa besar pengaruh variabel Peranan Kinerja GRO (X) terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Pulau Umang Resort Hotel (Y).

Dalam melaksanakan pengolahan data ini prosedur yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Mengecek lembar jawaban yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui kelengkapan hasil jawaban responden yang akan menentukan layak tidak lembar jawaban tersebut untuk diolah lebih lanjut.
2. Menghitung bobot nilai dengan menggunakan skala Likert dalam lima pilihan jawaban. Klasifikasi nilai untuk penilaian kepentingan tamu adalah sebagai berikut:
 - a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
 - b. Jawaban penting diberi bobot 4
 - c. Jawaban cukup diberi bobot 3
 - d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
 - e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1
3. Menghitung bobot nilai dengan menggunakan skala Likert dalam lima pilihan jawaban. Adapun nilai untuk penilai kinerja/penampilan adalah sebagai berikut:
 - a. Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti tamu merasa *sangat puas*.
 - b. Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti tamu merasa *puas*.
 - c. Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti tamu merasa *cukup puas*.
 - d. Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti tamu merasa *kurang puas*.
 - e. Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti tamu merasa *tidak puas*.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai

tingkat kesesuaian antara *Tingkat kepentingan* dan *tingkat pelaksanaannya* oleh GRO Pulau Umang Resort Hotel. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor *kinerja atau pelaksanaan* dengan skor *kepentingan*. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan *Tingkat kinerja GRO* yang dapat memberikan kepuasan tamunya, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan tamu*. Menurut John A. Martila dan John C. James adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian performansi perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan konsumen

Skor tingkat pelaksanaan pada sumbu horizontal (X) dan tingkat kepentingan pada sumbu vertikal (Y). Untuk memudahkan masing-masing skor disederhanakan yaitu dengan membagi skor untuk tiap faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih sebuah hotel melalui rumus berikut:

$$X = \frac{Xi}{n}$$

$$Y = \frac{Yi}{n}$$

Keterangan :

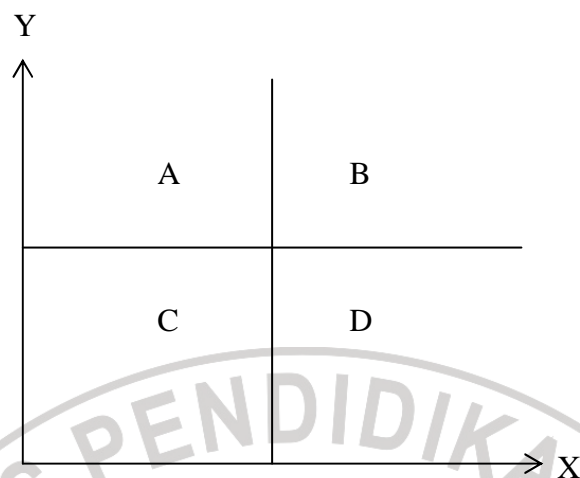
X = Skor rata-rata tingkat performansi i

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan i

n = Jumlah responden

Kemudian peringkat keempat belas unsur itu akan dijelaskan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius, yaitu :

1. Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan tamu, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan tamu, sehingga mengecewakan dan tidak puas.
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan GRO, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur jasa tersebut dianggap penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya (biasa-biasa saja) bagi tamu, pelaksanaannya oleh GRO biasa-biasa saja. Faktor tersebut dianggap kurang penting.
4. Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi tamu kurang penting, namun pelaksanaannya dilakukan secara baik bahkan berlebihan. Faktor tersebut kurang penting namun pelaksanaannya sangat memuaskan.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Keterangan :

Sumbu X = Tingkat performansi perusahaan

Sumbu Y = Tingkat kepentingan konsumen

B. Operasional Variabel

Penelitian ini membahas dua variabel yaitu variabel kinerja GRO sebagai variabel independen atau variabel bebas, dan Tingkat Kepuasan Tamu Pulau Umang Resort Hotel sebagai variabel dependen atau variabel terikat. Suharsimi Arikunto (1993:91) mengemukakan bahwa “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian “. Tujuan pembuatan definisi variabel adalah untuk menghindari terjadinya salah pengertian atau kekeliruan dalam mengartikan variabel yang diteliti juga sebagai kerangka acuan untuk mendeskripsikan permasalahan yang hendak diungkap.

Sering kali terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah, hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan di bidang bahasa yang sudah

semakin maju sehingga banyak yang dipergunakan untuk maksud tertentu berlebihan meskipun pada dasarnya bertujuan untuk menerangkan maksud yang sama. Berdasarkan hal ini, penulis mendefinisikan istilah-istilah yang termuat dalam judul dengan tujuan agar memperjelas makna yang terkandung dalam judul sehingga diharapkan adanya kesamaan dalam landasan berpikir ke arah pembahasan selanjutnya.

Tabel 3.2

OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Dimensi	Indikator	Jenis Data
Peranan Kinerja GRO Pulau Umang Resort Hotel (X)	Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> - memberikan panduan selama perjalanan - Memastikan kelengkapan kamar (<i>amenities</i>) sebelum tamu datang - Penyambutan (<i>greeting</i>) ketika tamu tiba - Memberikan informasi mengenai <i>venue</i> dan jadwal makan - Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong 	- Ordinal
	Keresponsifan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan GRO untuk cepat tanggap terhadap semua kebutuhan tamu 	- Ordinal

Tabel 3.2
OPERASIONALISASI VARIABEL
(Lanjutan)

Variabel	Dimensi	Indikator	Jenis Data
Peranan Kinerja GRO Pulau Umang Resort Hotel (X)	Keresponsifan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan GRO untuk cepat tanggap terhadap semua keluhan yang disampaikan tamu - Kemampuan GRO untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul 	- Ordinal
	Keyakinan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan dan kecakapan GRO dalam memberikan informasi mengenai fasilitas dan aktivitas yang ada 	- Ordinal
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab terhadap kenyamanan tamu - Memberikan perhatian secara individu kepada tamu 	- Ordinal
	Berwujud	<ul style="list-style-type: none"> - Kebersihan dan kerapian dari GRO - Kebersihan dan kerapian dari lingkungan sekitar resor - Pemandangan sekitar resor 	- Ordinal
Kepuasan Tamu Pulau Umang Resort Hotel (Y)		<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat kepentingan (Sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, tidak penting) 	- Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat performansi (Sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik) 	- Ordinal

Sumber: Prof. J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, 2006, hal. 238.

Definisi operasionalisasi variabel :

1. Peranan kinerja GRO merupakan variabel bebas atau independen.
2. Kepuasan tamu Pulau Umang Resort Hotel merupakan variabel yang terikat atau dependen.

C. Sumber Data, Alat Pengumpul Data, dan Teknik Penarikan Sampel

1. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh, baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data dimana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian, yaitu data kunjungan wisatawan yang menginap maupun yang tidak, juga data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen di Pulau Umang Resort Hotel

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, serta situs yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data terdiri dari :

a. Studi literatur

Kegiatan yang dilakukan untuk mencari konsep-konsep dan teori-teori yang relevan yang dapat digunakan sebagai landasan teoritis penelitian serta informasi yang bersifat umum dan berkaitan dengan permasalahan penelitian yang menunjukkan jalan pemecahan penelitian atau data sekunder yang diperlukan.

b. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Digunakan untuk memperoleh data mengenai berbagai permasalahan yang ada dan dilakukan langsung pada objek penelitian yaitu dengan cara, pengamatan langsung, dokumentasi, dan data base.

c. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden (sampel penelitian).

3. Teknik Penarikan Sampel

a. Populasi

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Dalam pengumpulan data ini penulis akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Suharsimi Arikunto (1993:115), mengemukakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan

penelitian populasi”. Sedangkan menurut Sudjana (2000:19), mengemukakan bahwa:

“Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka populasi dalam pengertian karakteristik adalah pengunjung atau wisatawan yang menginap di Pulau Umang Resort Hotel.

b. Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya karena keterbatasan biaya, dan waktu yang tersedia. Maka dari itulah peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut cukup merepresentasikan yang lainnya. Pengambilan sebagian subjek dari populasi dinamakan sampel.

“Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. (Suharsimi Arikunto, 1993:117).

Sedangkan menurut Sugiyono (2000:73): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar maka penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut”.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah n . Husain Umar (2002:59), mengemukakan bahwa: “Ukuran sampel dari suatu populasi dapat

menggunakan bermacam-macam cara, salah satunya adalah dengan teknik Slovin. Berdasarkan teknik tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah sebanyak n orang”.

Sampel yang dibagikan di Pulau Umang Resort Hotel berjumlah 110 orang, namun dalam kenyataannya yang diisi hanya berjumlah 100 orang. Kuesioner tersebut disebarakan kepada tamu Pulau Umang Resort Hotel pada bulan Maret-Mei 2009.

