

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan di Nongsa Point Marina & Resort Batam yang terletak di jalan Hang Lekiu Nongsa, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia: Phone (0778) 761 333, Fax (0778) 761 474, E-mail : reservation@nongsapointmarina.com. Website : www.nongsapointmarina.com.

B. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa data primer maupun data sekunder.

Metode yang digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti yaitu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih sebuah resort hotel, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Maman (2002; 3) penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih

banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah (Husein Umar, 1999:81). Sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada studi kasus yang merupakan penelitian yang rinci mengenai suatu obyek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh.

Metode deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan informasi atas fenomena menurut keadaan di lapangan atau situasi sekarang pada objek yang dituju yaitu Nongsa Point Marina & Resort Hotel dengan cara menilai tingkat kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2004:86) skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan penelitian ini, digunakan dua jenis sumber data yaitu :

1. Data Primer

Menurut Simamora (2004:31) data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian ataupun observasi yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dengan cara :

- Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap konsumen yang ada di Nongsa Point Marina & Resort.
- Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang dibagikan kepada tamu yang menginap

di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.

- Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak responden seperti kepada pimpinan dan staf-staf yang ada di Nongsa Point Marina & Resort.

2. Data Sekunder

Menurut Simamora (2004:32) data sekunder merupakan data yang didapat dari sumber-sumber lain. Pada penelitian ini data sekundernya diperoleh dari dokumentasi yaitu data perusahaan Nongsa Point Marina & Resort dimana data yang digunakan adalah data mengenai tingkat hunian kamar hotel dan tingkat kunjungan tamu yang menginap di Nongsa Point Marina & Resort Hotel pada tahun 2010-2011.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipejari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiono (2009:3) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya.

Adapun variabel-variabel penelitian yang akan digunakan oleh peneliti terdapat pada tabel 3.1 operasionalisasi variabel di bawah ini :

Tabel 3.1
Oprasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator
<i>Location</i> (Lokasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Aksesibilitas menuju lokasi - Lingkungan sekitar - Bebas kebisingan dan gangguan lain
<i>Facilities</i> (fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> - Kamar tidur - Restoran dan bar - Ruang pertemuan - Fasilitas rekreasi
<i>Service</i> (pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan - Daya tangkap karyawan - Inisatif karyawan - Efisiensi pelayanan
<i>Image</i> (citra)	<ul style="list-style-type: none"> - Citra positif hotel - Penampilan hotel - Suasana hotel
<i>Price</i> (harga)	<ul style="list-style-type: none"> - kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan manfaat yang diperoleh

Sumber : Olah Peneliti, 2011

Definisi operasional variabel :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih sebuah resort hotel merupakan skor yang diperoleh dari kuesioner tentang faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih sebuah resort hotel.
2. Tanggapan konsumen terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi mereka dalam memilih sebuah resort hotel merupakan skor yang diperoleh dari kuesioner tentang tanggapan konsumen terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi mereka dalam memilih sebuah resort hotel.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian menurut Sugiyono (2009:61) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh tamu di Nongsa Point Marina & Resort.

Data populasi yang akan digunakan oleh peneliti adalah data tingkat kunjungan tamu yang menginap di Nongsa Point Marina & Resort Hotel selama tahun 2010-2011. Adapun data tingkat kunjungan tamu tersebut terdapat pada tabel 3.2 di bawah ini :

Tabel 3.2
Tingkat Kunjungan Tamu yang Menginap di Nongsa Point
Marina & Resort Hotel Periode 2010-2011

Bulan	Tahun	
	2010	2011
Januari	464	882
Februari	416	464
Maret	316	530
April	438	742
Mei	412	-
Juni	260	-
Juli	712	-
Agustus	342	-
September	768	-
Oktober	264	-
November	604	-
Desember	632	-
Total	5628	2618
Total rata-rata	469	654.5

Sumber : Nongsa Point Marina & Resort Hotel 2011

2. Sampel

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2009:62) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Suatu sampel dikatakan mewakili apabila ciri-ciri sampel yang berkaitan dengan tujuan penelitian sama atau hampir sama dengan ciri-ciri populasinya. Untuk menentukan

ukuran sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu mengacu pada rumus yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentasi kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e=0.1)

Ukuran populasi pada penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai rata-rata yang terdapat pada data kunjungan tamu yang menginap di Nongsa Point Marina & Resort Hotel tahun 2010, yaitu sebanyak 469 orang dengan persentase kelonggaran yang telah ditentukan sebesar 10% . Dengan menggunakan data rumus Slovin tersebut diatas maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{469}{1+4.69} = 82$$

Berdasarkan jumlah perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 responden pengunjung Nongsa Point Marina & Resort Hotel.

3. Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *Quota sampling* (Husein Umar, 2002:140), yaitu sampel yang diambil harus sejumlah tertentu yang dijatahkan dari setiap subgrup yang telah ditentukan dari populasi. Ukuran sampel pada *Quota sampling* biasanya cukup besar, dengan harapan agar karakteristik sample (statistik) sedekat mungkin mendekati karakteristik populasi (parameter).

Dengan demikian, sampel yang digunakan dalam penelitian ialah tamu yang datang ke Nongsa Point Marina & Resort Hotel yang dipilih secara acak atau *random* dikarenakan adanya keterbatasan dalam waktu dan biaya. Pengambilan secara *random* atau acak ini dapat dilakukan dengan cara undian atau dengan tabel bilangan random.

F. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai tentang sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja Nongsa point Marina & Resort dianalisis dengan menggunakan "*Importance-Performance Analysis*" (John A. Martilla and John C. James, 1977).

Jasa akan bermanfaat bila kita menentukan peringkat jasa itu berdasarkan kepentingan konsumen dan kinerja perusahaannya. Artinya, perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh konsumen/tamu. Untuk mendapatkan informasi atas fenomena menurut keadaan di lapangan atau situasi sekarang pada objek yang dituju yaitu Nongsa Point Marina & Resort Hotel dengan cara menilai tingkat kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2004:86) skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk itu penilaian responden akan dikalikan dengan jawaban setiap unsur kepentingan tamu dalam memilih sebuah resort hotel yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Dimana bobot penilaian diberikan sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat penting akan diberi nilai 5.
- b. Jawaban penting akan diberi nilai 4.
- c. Jawaban cukup penting akan diberi nilai 3.
- d. Jawaban kurang penting akan diberi nilai 2.
- e. Jawaban tidak penting akan diberi nilai 1.

Sedangkan untuk menilai kinerja perusahaan juga akan ditentukan dengan menggunakan skala Likert yaitu yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Penilaian setiap respondennya pun sama seperti pada

sistem penilaian untuk tingkat kepentingan tamu dimana setiap jawaban akan dikalikan dengan masing-masing bobot penilaian yang terdiri dari :

- a. Jawaban sangat baik akan diberi nilai 5.
- b. Jawaban baik akan diberi nilai 4.
- c. Jawaban cukup baik akan diberi nilai 3.
- d. Jawaban kurang baik akan diberi nilai 2.
- e. Jawaban tidak baik akan diberi nilai 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan tamu dan penilaian kinerja perusahaan akan diperoleh perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan tamu dan tingkat kinerja di Nongsa Point Marina & Resort Hotel. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan dari skor kinerja perusahaan dan skor kepentingan tamu. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas pelaksanaan faktor-faktor tersebut. Tingkat kesesuaian antara variabel X dan Y dapat dicari dengan rumus :

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

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan tamu

Skor tingkat penilaian kinerja pada sumbu horizontal (X) dan tingkat kepentingan pada sumbu vertikal (Y). Untuk memudahkan masing-masing skor disederhanakan yaitu dengan membagi skor untuk setiap faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih sebuah resort hotel melalui rumus dibawah ini :

$$\overline{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \overline{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\overline{Xi} = skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan i

\overline{Yi} = skor rata-rata tingkat kepentingan i

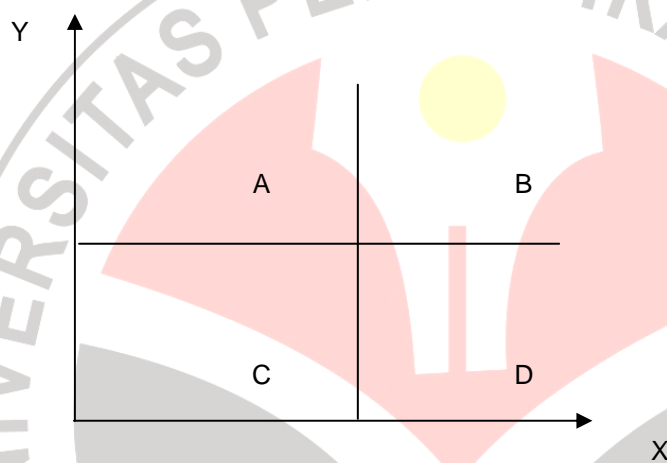
n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X , Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor penilaian kinerja seluruh atribut dan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan konsumen dari seluruh atribut yang mempengaruhi kinerja perusahaan, yang dinyatakan sebagai berikut :

$$\overline{\overline{Xi}} = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{Xi}}{K} \quad \text{dan} \quad \overline{\overline{Yi}} = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{Yi}}{K}$$

Dimana k = banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepentingan tamu
(dalam penelitian ini terdapat 15 atribut)

Kemudian peringkat dari unsur-unsur itu akan dipecahkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius, yang tergambar seperti di bawah ini :



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran A menunjukkan unsur-unsur jasa yang dirasa sangat penting bagi tamu tetapi kinerja resort hotel belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan tamu.
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik, dengan demikian kewajiban resort hotel adalah mempertahankan kinerja yang baik yang telah diraih oleh resort hotel tersebut.

3. Kuadran C menunjukkan unsur yang kurang penting bagi tamu dan resort hotel melaksanakannya dengan cara sedang-sedang saja.
4. Kuadran D menunjukkan bahwa sebuah unsur jasa yang tidak penting namun dilaksanakan dengan baik oleh resort hotel.

G. Teknik Penyajian Data

Prinsip dasar penyajian data adalah komunikatif dan lengkap, dalam artian data yang disajikan dapat menarik pihak lain untuk membacanya dan mudah memahami isinya. Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih Nongsa Point Marina & Resort Hotel, penulis melakukan pembagian kuesioner yang kemudian diolah dalam bentuk presentase jawaban.

Sugiyono (2010:30) menyebutkan bahwa ada beberapa cara penyajian data penelitian yang bisa digunakan. Dalam penelitian ini penulis akan menyajikannya dalam bentuk:

1. Tabel

Penyajian data hasil penelitian dengan menggunakan tabel merupakan penyajian yang banyak digunakan, karena lebih efisien dan cukup komunikatif. Dalam penyajian data ini digunakan tabel distribusi frekuensi relatif yang lebih mudah dipahami karena disajikan dalam bentuk persentase (%) yang cara pembuatannya ialah dengan merubah frekuensi menjadi persen. Grafik pada umumnya terdapat dua macam grafik, yaitu grafik garis (*polygon*) dan grafik batang (*histogram*).

a. Grafik Garis

Dibuat biasanya untuk menunjukkan perkembangan suatu keadaan. Perkembangan tersebut bisa naik turun dan hal ini akan tampak secara visual melalui garis dalam grafik. Yang perlu diperhatikan dalam pembuatan grafik garis adalah ketepatan membuat skala pada garis vertikal yang akan mencerminkan keadaan jumlah hasil observasi.

b. Grafik Batang

Visualisasi dengan grafik batang difokuskan pada luas batang (panjang dikali lebar). Namun kebanyakan penyajian data dengan grafik batang, lebar batang dibuat sama, sedangkan yang bervariasi adalah tingginya.

2. Diagram lingkaran (*Piechart*)

Cara lain untuk menyajikan data hasil penelitian adalah dengan diagram lingkaran atau *piechart*. Diagram lingkaran biasa digunakan untuk membandingkan data dari beberapa kelompok yang berbeda.