

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan diteliti yaitu Travel DayTrans Bandung. Travel ini merupakan Travel yang sangat direkomendasikan bagi wisatawan yang akan bepergian ke Bandung-Jakarta-Bogor-Depok-Cikampek-Tangerang. Travel ini sangat diminati oleh pelanggan karena lokasinya yang sangat strategis berada dekat dengan area publik yaitu di Jalan Raya Cihampelas Nomer 210.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Erlina (2008:20) penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh oleh peneliti dari subjek berupa individu, organisasional, industri atau perspektif yang lain. Penelitian deskriptif dilakukan untuk menjawab pertanyaan tentang : apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana yang berkaitan dengan karakteristik populasi atau fenomena tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kinerja karyawan reservasi di Travel DayTrans Bandung berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

“Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan” (Moh. Nazir, 2005 : 271).

Menurut Sugiyono (2007 : 61) bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu seluruh tamu atau pelanggan yang ada di Travel DayTrans Bandung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2012:122). Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 70 pelanggan travel daytrans Bandung. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah sampel acak (*random/sampling*) berdasarkan sebaran asal daerah pelanggan yang sesuai dengan trayek travel daytrans Bandung yaitu daerah Bandung-Jakarta-Bogor-Depok-Cikampek, Tangerang.

D. Definisi Operasional

Berikut beberapa definisi operasional:

1. Travel adalah badan usaha yang memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya. Travel adalah pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh dan dengan melibatkan perjalanan dengan berjalan kaki, sepeda, motor, mobil atau kereta api. Travel juga dapat mencakup menginap yang relatif singkat.

2. Tanggapan pelanggan

Tanggapan pelanggan dalam penelitian ini berarti kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

3. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan dalam penelitian ini berarti sikap dan kualitas layanan yang diberikan pada pelanggan. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap meliputi tiga prinsip yaitu:

1. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
2. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis.
3. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

E. Data Dan Teknik Pengambilan Data

1. Data

Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data Penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer merupakan data mentah yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan, kemudian akan diolah untuk tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan.

b. Data Sekunder

Data sekunder, merupakan data yang telah dikumpulkan lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Erlina, 2008 : 24). Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa Laporan (dokumentasi dari berbagai sumber dan bentuk yang berbeda) dokumentasi yang diperoleh dari departemen HRD seperti data jumlah karyawan, struktur organisasi dan SOP karyawan. Data yang diambil dari dokumen digunakan sebagai sumber informasi yang melengkapi data primer yaitu wawancara dan angket.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melaksanakan penelitian dan memperoleh data, maka perlu ditentukan teknik pengumpulan data yang akan digunakan. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Kuesioner (Angket) :

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan atau pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang menjadi anggota sampel penelitian. Bentuk angket yang digunakan berupa angket tertutup dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan pertanyaan dan pernyataan. Responden tidak perlu memberikan penjelasan atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan skala sikap kategori likert. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004:67), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penulis menyebarkan angket kepada 70 responden yaitu pengunjung di Travel DayTrans Bandung.

Tabel 3.2

Skala Penilaian Jawaban Angket

| Jawaban | Nilai Skor |
|---------------------|-------------------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber: Sugiyono (2004)

2) Observasi :

Yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung ke perusahaan tersebut.

3) Wawancara :

Yaitu dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak – pihak yang berkompeten.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Kuesioner

Analisis kuisisioner berikut ini merupakan hasil penghitungan kuesioner yg telah dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden dengan kriteria yg telah ditentukan sebelumnya sehingga seluruh kuesioner yg di sebar merupakan data yg *valid* pada penelitian ini.

Data-data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan teknik perbandingan langsung dimana dalam teknik ini kondisi ideal dibandingkan dengan kondisi aktual yang didapatkan dari hasil observasi lapangan. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial.

Analisis deskriptif : merupakan analisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul.

Untuk menganalisis data yang penulis dapatkan mengenai sejauh mana kinerja karyawan di Travel DayTrans Bandung, penulis menggunakan perhitungan dengan skala likert. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2007:86), yang mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun contoh perhitungan dengan menggunakan skala likert tersebut ialah sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Setuju (S) diberi skor 4

Netral (N) diberi skor 3

Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Dengan menggunakan rumus:

$$\text{Total} = (f \times \text{SS}) + (f \times \text{S}) + (f \times \text{N}) + (f \times \text{TS}) + (f \times \text{STS})$$

Keterangan: f = Jumlah responden

Untuk menghitung rentang/interval pada setiap kategori menurut Djarwanto (1996:52), digunakan rumus berikut:

$$R = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Dari hasil perhitungan didapat interval 0,80, maka dapat ditentukan kategori penilaian kinerja karyawan reservasi di Travel DayTrans Bandung sebagai berikut:

| <u>Nilai rata-rata</u> | <u>Penafsiran</u> |
|------------------------|---------------------|
| 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Setuju |
| 1,81 – 2,60 | Tidak Setuju |
| 2,61 – 3,40 | Netral |
| 3,41 – 4,20 | Setuju |
| 4,21 – 5,00 | Sangat Setuju |



Rivan Eka Nur Fajar, 2014

Tanggapan pelanggan terhadap kinerja karyawan reservasi di Travel Daytrans Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu