

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pelanggan terhadap *services quality* di Kampung Wisata Nopia Desa Pakunden yang ada di Desa Pakunden RT 3 RW 4, Banyumas. Subjek penelitian ini pada pengunjung yang sudah mengunjungi Wisata Kampung Nopia Banyumas ditunjukkan oleh gambar 3.1



Gambar 3.1. Lokasi Penelitian

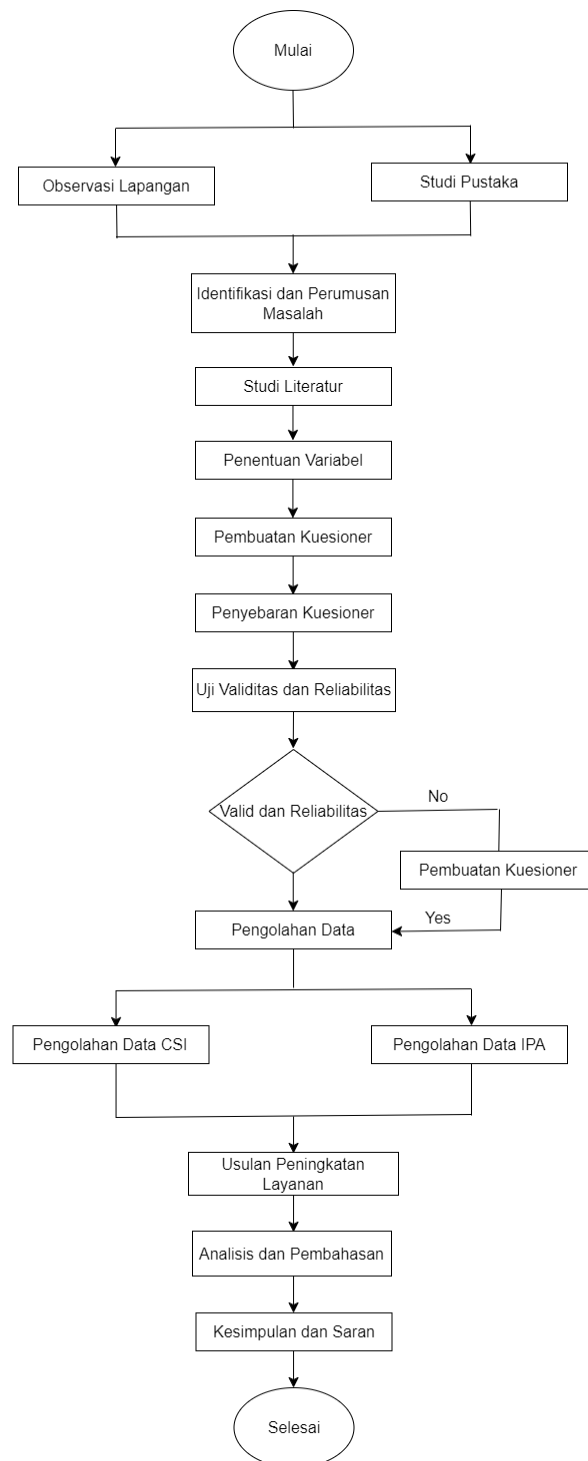
3.2. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Laptop
2. Kamera atau *handphone*
3. Alat tulis
4. *Google form*
5. *Microsoft Word 2013*
6. *Software SPSS 22*

Alat dan bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah hasil data survei yang dibagikan pada setiap pengunjung yang berkunjung ke Kampung Wisata Nopia Banyumas, serta hasil wawancara dan informasi yang diperoleh dari pengunjung Kampung Wisata Nopia Banyumas.

3.3. Diagram Alur Penelitian



Gambar 3.2. *Flowchart* Alur Penelitian

Pada tahap ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis permasalahan yang ada. Tahapan selanjutnya diawali dengan observasi untuk mengetahui kondisi langsung yang ada pada Wisata Kampung Nopia Banyumas dan studi pustaka untuk mencari beberapa referensi atau topik pembahasan yang serupa. Kemudian, peneliti mengidentifikasi masalah yang dilihat dan diamati berdasarkan pengamatan lapangan dan referensi dari studi pustaka. Setelah mengidentifikasi masalah, melanjutkan dengan studi literature dengan mencari *topic* yang berkaitan dengan materi penelitian. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu variabel dengan 7 Saptas Pesona (aman, tertib, kebersihan, sejuk, indah, ramah dan kenangan), untuk 4A atraksi (*attraction*), fasilitas (*amenity*), aksesibilitas (*accessibility*) kemudahan transportasi, pelayanan tambahan (*ancillary*) dan 4A yang di kelompokkan kedalam dimensi *Servqual*.

Proses pelaksanaan penelitian terlebih dahulu dengan penentuan variabel serta pembuatan kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan mengenai identitas responden dan pertanyaan untuk mengukur kepuasan pengunjung serta tingkat harapan dan persepsi masing-masing variabel. Jika kuesioner sudah siap, maka pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner penelitian dan membagikannya secara langsung kepada pengunjung Wisata Kampung Nopia Banyumas atau melalui media sosial *whatsapp*. Setelah kuesioner telah didapatkan, maka selanjutnya dilakukan uji validitas serta uji reliabilitas. Data validitas dan reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui valid maupun tidaknya pertanyaan yang diajukan. Jika ternyata terdapat data yang tidak valid dan reliabel maka akan dilakukan pengulangan kuesioner atau hapus variabel. Kemudian dari pernyataan tersebut di uji validitas dan reliabilitas, apabila yang tersedia valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya pada tahapan pengolahan data.

Selanjutnya, tahap pengolahan data menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan dalam tahap pengolahan data. Kemudian peneliti membuat rekomendasi saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan hasil yang ada dan melakukan

pembahasan dari data yang sudah diperoleh dari setiap permasalahan yang dialami oleh pengunjung. Setelah itu, menarik kesimpulan dan rekomendasi dari studi yang telah dilakukan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dan data sekunder dikumpulkan untuk data penelitian ini. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan melalui wawancara terbuka dan observasi langsung di tempat. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada para pengunjung yang datang langsung ke Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas. Untuk data sekunder ini didapatkan dari beberapa referensi serta membaca jurnal-jurnal mengenai teori kualitas pelanggan terhadap *services quality* serta variabel yang digunakan.

Langkah selanjutnya yaitu, pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan wawancara. Data dari kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan variabel mengenai *services quality* menggunakan skala pengukuran atau skala *likert* dalam rentang 1-5 point yaitu sangat tidak puas (1), tidak puas (2), cukup puas (3), puas (4), sangat puas (5). Kuesioner tersebut terdiri dari pernyataan mengenai identitas responden dan pernyataan untuk mengetahui kepuasan konsumen serta mengukur tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap variabel. Variabel *services quality* yang digunakan sebagai pertanyaan dengan menggunakan bauran pemasaran marketing 7 Sapta Pesona (aman, tertib, kebersihan, sejuk, indah, ramah dan kenangan) dan 4A atraksi (*attraction*), fasilitas (*amenity*), aksesibilitas (*accessibility*) kemudahan transportasi, pelayanan tambahan (*ancilliary*).

3.5. Populasi, Penentuan Jumlah Sampel, dan Sampling

3.5.1. Populasi

Populasi yaitu objek maupun subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini yaitu pengunjung yang sudah mengunjungi Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas.

3.5.2. Penentuan Jumlah Sampel

Sampel ialah suatu bagian kecil yang terdapat pada populasi (Octaviani,dkk., 2022). Untuk menentukan sampel yang akan diambil, peneliti menggunakan jumlah anggota sampel yang tepat, dan sampel yang diambil berdasarkan tingkat kesalahan yang diinginkan. Semakin tinggi tingkat kesalahan, semakin sedikit sampel yang digunakan dan sebaliknya (Mengi Uly, 2021). Penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, untuk rumus Lemeshow pada pengambilan sampel yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} p (1-p)}{d^2} \quad (2.14)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z memiliki kepercayaan 95% = 1,96

$z_{1-\alpha/2} = z$ adalah nilai pada $1-\alpha/2$ tingkat kepercayaan

p = maksimal estimasi = 0,5

p = kasus khusus populasi, bila proporsinya tidak diketahui, gunakan p terbesar $p = 0.5$ terbesar bila p tidak diketahui

d = presisi yang digunakan. *Alpha* (0,10) atau *error* = 10%

$q = 1 - p$, yaitu persentase terjadinya kegiatan, Jika p menggunakan p terbesar, maka $q = 1 - 0.5 = 0.5$

Berdasarkan rumus Lemeshow yang sudah ditetapkan, maka jumlah sampel yang diambil perhitungan yang dihasilkan yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,1}$$

$$n = 96,04$$

Jadi, berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow* diatas maka hasil sampel yang didapatkan yaitu 96,04 dan hasil dibulatkan menjadi 100. Oleh karena itu, untuk penelitian ini memiliki jumlah sampel sebanyak 100 responden,

peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui.

3.5.3. Sampling

Menentukan sampel penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan, pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability* sampel yaitu *Accidental Sampling*. *Sampling non-probability* yaitu teknik yang tidak memberikan setiap elemen atau anggota populasi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. *Accidental Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak, artinya pertemuan acak apapun dari peneliti dapat digunakan untuk sampel jika pertemuan acak dianggap sebagai informasi yang tepat. Dengan teknik *random sampling*, pengambilan sampel tidak ditentukan sebelumnya. Peneliti hanya mengumpulkan data yang dianggap layak dengan karakteristik sampel pada unit sampel yang diteliti. Peneliti menggunakan *Accidental Sampling* karena pada saat pengambilan data sampel yang bergantung pada kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila pengunjung yang ditemui dianggap sesuai dengan sumber data (Meidatuzzahra, 2019).

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Penelitian pada pengolahan data ini dilakukan menggunakan metode CSI dan IPA. Pengolahan data menggunakan metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Desa Wisata Nopia Banyumas secara keseluruhan dengan melihat kinerja dan kepentingan atribut yang dimiliki oleh Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas, sedangkan pengolahan data menggunakan analisis metode IPA dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap *services quality* pada Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas. Metode IPA digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kesesuaian serta mengetahui seberapa puas pengunjung terhadap pelayanan yang terdapat pada Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas. Selanjutnya, membuat diagram kartesius yang berisi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan variabel 7 Sapta Pesona dan 4A.

3.7. Indikator *Servqual*

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa puas responden terhadap UMKM Wisata Kampung Nopia Banyumas. Penelitian ini menggunakan indikator pernyataan yaitu *service quality (servqual)* diantaranya yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kepastian dan Jaminan (*Assurance*), Keterampilan (*Emphaty*). Peneliti juga menggunakan variabel 7 SP (Sapta Pesona) dan 4A ini digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan yang terdiri dari 7SP (aman, tertib, kebersihan, sejuk, indah, ramah dan kenangan). dan 4A atraksi (*attraction*), fasilitas (*amenity*), aksesibilitas (*accessibility*) kemudahan transportasi, pelayanan tambahan (*ancilliary*). Peneliti menggunakan 7SP dan 4A ini karena tidak terakomodir semua dan tidak *relate* dengan kegiatan yang terdapat di dalam Wisata Kampung Nopia, maka kedua variabel 7SP (Sapta Pesona) dan 4A ini akan di kelompokkan kedalam dimensi *Servqual*.

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan serta kepentingan terhadap masing-masing atribut akan diukur menggunakan kuesioner. Indikator yang digunakan pada penelitian ini tercantum dibawah ini ditunjukkan oleh Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Indikator Kuesioner Penelitian

Variabel	No	Indikator Pernyataan	Referensi
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		Indikator aman, sejuk, <i>amenity</i> dan tertib.	Achmad Suyitno, (2019)
	1.	Terdapat tempat berteduh atau <i>gazebo</i> untuk pengunjung	
	2.	Sarana dan prasarana memadai	
	3.	Adanya kegiatan kelestarian lingkungan wisata	
	4.	Kenyamanan ruang tunggu yang nyaman	
	5.	Tata letak tempat wisata yang rapi	
	6.	Ketersediaan toko oleh-oleh pada tempat wisata	

Tabel 3.1. Indikator Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Variabel	No	Indikator Pernyataan	Referensi
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		Indikator <i>attraction</i> , tertib dan kenangan.	Alfarisyi & Andesta, (2022)
	7.	Kesiapan petugas dalam melayani keluhan pengunjung	
	8.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas	
	9.	Terdapat proses pembuatan nopia dengan tungku tanah liat untuk meningkatkan minat pengunjung	
	10.	Proses tiket masuk Wisata Nopia Banyumas mudah didapatkan baik online maupun datang langsung	

Tabel 3.1. Indikator Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Variabel	No	Indikator Pernyataan	Referensi
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	11.	Petugas melayani pengunjung yang kebingungan	Puspita,dkk (2018)
	12.	Kecepatan pelayan dalam melayani pengunjung	
	13.	Kecepatan atau ketanggapan dalam membersihkan ruangan	
	14.	<i>Tour guide</i> memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	
Kepastian dan Jaminan (<i>Assurance</i>)	15.	Keamanan dalam bertransaksi	Kurniawan, (2018)
	16.	Situasi keamanan yang terdapat pada wisata kampung nopia terjamin aman	

Tabel 3.1. Indikator Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Variabel	No	Indikator Pernyataan	Referensi
Empati (<i>Emphaty</i>)	Indikator ramah.		(Nugroho, 2019)
	17.	Petugas berpenampilan baik dan rapi	
	18.	Petugas konsisten dalam bersikap kepada pelanggan (ramah, sopan, tanggap)	
	19.	Petugas melayani sepenuh hati dan memiliki keikhlasan serta sabar dalam menghadapi pengunjung	

3.8. Jadwal Kegiatan

Berikut merupakan rencana jadwal penelitian yang penulis susun untuk menyelesaikan penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2. Jadwal Penelitian

Jenis Kegiatan	Waktu bulan ke-								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Observasi Lapangan									
Studi Literatur									
Pengumpulan Data									
Pengolahan Data									
Menyusun hasil analisis dalam bentuk laporan									
Sidang skripsi									