

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

##### 3.1.1 Lokasi Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan calon pelanggan akan dilakukan dari bulan Juli 2019-Oktober 2019. Lokasi penelitian pada PT.

Haikal Citra Wisata Cabang Medan, Jl Ring Road Gagak Hitam No. 34 – 35 A/B

##### 3.1.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan rencana jadwal sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	2019															
		Agt				Sep				Oct				Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																
2	Penyusunan Proposal																
3	Bimbingan Proposal																
4	Perbaikan/Acc Proposal																
5	Pengelola Data																
6	Penyusunan Skripsi																
7	Bimbingan Skripsi																
8	Meja Hijau																

### **3.2 Populasi dan penentuan Sample.**

“Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, umumnya berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian, di mana penelitian mempelajari atau menjadikannya obyek penelitian yang lengkap dan jelas. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah data mengenai berapa banyak jemaah (kloter) yang di berangkatkan setiap tahunnya.

#### **A. Populasi**

Menurut Sugiono (2015:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah calon pelanggan PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan sebanyak 30 jemaah dan calon jemaah.

#### **B. Sampel**

Menurut Sugiono (2018:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil oleh populasi itu.

### **3.3 Jenis Dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Soejono (2015:43) “Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang

didasarkan atas perhitungan persentase rata-rata, Ci kuadrat, dan perhitungan statistik lainnya. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif melibatkan diri pada “Perhitungan atau angka” atau “kuantitas”. Data yang diperoleh dalam bentuk kuesioner yang akan dibagikan dan berhubungan dengan yang akan diteliti. sehingga memperoleh data yang komprehensif, valid, reliabel dan obyektif serta menggunakan perangkat lunak (aplikasi) SPSS versi 25.00

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian berbentuk Deskriptif. Menurut Soewaji (2015:13) “Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu baik berupa keadaan, permasalahan, sikap, pendapat, kondisi, prosedur atau sistem sistem secara *factual* dan cermat”. Penelitian deskriptif ini hanya berusaha menggambarkan secara jelas dan sekuensial terhadap pertanyaan penelitian yang telah ditentukan sebelum para peneliti terjun langsung keperusahaan dan tidak menggunakan hipotesis sebagai petunjuk arah atau *guide* dalam penelitian.

### **3.3.2 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **Data Primer**

Data primer merupakan data yang secara langsung diperoleh baik dari perusahaan atau calon pelanggan, baik melalui teknik wawancara maupun observasi yang kemudian akan dikelola lebih lanjut oleh penulis. Misalnya melalui tanya jawab langsung kepada pihak perusahaan, sehingga dikumpulkan

langsung oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukan data informasi yang diperoleh secara langsung dari PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan.

#### **Data Sekunder.**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari perusahaan sebagai objek penelitian yang sudah diolah dan terdokumentasi di perusahaan. Data sekunder adalah data-data dan bahan pendukung yang diperoleh dari buletin atau majalah bulanan dari PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan.

#### **3.4 Teknik Pengumpulan Data.**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah analisis Deskriptif dan analisis Statistik dengan menggunakan:

- a. **Teknik Observasi**, Yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, seperti data manual perusahaan, dokumen-dokumen dan lain sebagainya berhubungan dengan judul paper ini.
- b. **Kuesioner**, yaitu suatu bentuk instrumen pengumpulan data dalam bentuk format pertanyaan tertulis yang akan dilengkapi dalam lingkungan perusahaan.
- c. **Observasi**, yaitu teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung kepada objek yang akan di pelajari dalam lingkungan perusahaan

#### **3.5 Defenisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.**

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel yang diteliti :

1. Kualitas Pelayanan (X1).

Kualitas pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam langkah memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Indikatornya tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian dan keramah-tamahan.

## 2. Fasilitas (X2).

Fasilitas adalah segala sesuatu baik itu berupa benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang di sediakan oleh pihak perusahaan baik itu berupa jasa, dagang maupun perusahaan industri. Indikator yang digunakan adalah ruang tunggu yang nyaman, memberikan target dan penghargaan (*reward*), makan 3 (tiga) kali dalam 1 hari (prasmanan) menu indonesia, dan bus ber AC

## 3. Kepuasan Calon Pelanggan (Y).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang merasa puas setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Indikatornya adalah kehandalan produk yang perusahaan berikan kepada setiap calon jamaah secara nyata, merekomendasikan kepada orang lain, ketepatan waktu pemberangkatan haji umrah, Loyalitas setiap karyawan terhadap calon pelanggan.

**Tabel 3.1**  
**Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor	1.Tingkah laku yang sopan 2.Cara penyampaian	Likert

	material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam langkah memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.	3.Waktu penyampaian 4.Keramah-tamahan	
Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah segala sesuatu baik itu berupa benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang di sediakan oleh pihak perusahaan baik itu berupa jasa, dagang maupun perusahaan industri.	1.Ruang tunggu yang nyaman 2.Memberikan target dan penghargaan ( <i>Reward</i> ) 3.Makan 3 (tiga) kali dalam 1 hari (prasmanan) menu indonesia. 4.Bus ber AC	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	tingkat perasaan seseorang merasa puas setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	1.Kehandalan produk yang selalu perusahaan berikan kepada setiap calon jamaah secaranyata. 2.Merekomendasikan kepada orang lain 3.Jadwal pemberangkatan ibadah yang tepat waktu 4.Loyalitas karyawan terhadap calon konsumen	Likert

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Metode Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan cara menguraikan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan. Analisis deskriptif di lakukan peneliti yaitu dengan mendistribusikan jawaban responden dalam bentuk tabel sehingga memperoleh gambaran yang jelas tentang distribusi jawaban responden dan dianalisis dengan menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Berikut adalah table 3.2 skalai *likert*:

**Tabel 3.2**  
**Tabel Penafsiran Data**

No	Pilihan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2015: 134).

### 3.6.2 Metode Analisis Regresi Sederhana

Penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk melakukan prediksi pada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Peneliti menggunakan bantuan program *software SPSS (Statistic Product and Service Solution)* versi 25.00 agar hasil yang diperoleh terarah. Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2015: 262) yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat yaitu promosi jabatan

a = harga Y bila X = 0 konstanta

b = angka koefisien regresi

X = nilai variabel independen yaitu kinerja

e = standar error

Suatu penghitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Simultan / Serempak (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (serempak) terhadap variabel terikat.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

1.  $H_0 : b_i = 0$ , artinya secara serempak tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2.  $H_a : b_i \neq 0$ , artinya secara serempak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :
  - a)  $H_0$  diterima  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
  - b)  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

b. Uji Parsial / Individual (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial menerangkan variabel dependen.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

1.  $H_0 : b_i = 0$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2.  $H_a : b_i = 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel terikat. kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a)  $H_0$  diterima jika  $-t_{hitung} < W_i$  pada  $\alpha = 5\%$
- b)  $H_a$  diterima jika  $-t_{hitung} > W_i$  pada  $\alpha = 5\%$

c. Pengujian *Goodness of Fit* ( $R^2$ )

Koefisien *Goodness of Fit* atau koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ), dimana semakin tinggi  $R^2$  (mendekati 1) berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat dan apabila  $R^2 = 0$  menunjukkan variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat.

