

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif, dengan menggunakan metode survei. Metode Survei dilakukan dengan meninjau secara langsung pada suatu gejala dengan menggunakan sistem sampling. Menurut Sugiyono, metode survei menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian untuk melakukan penelitian terhadap populasi besar dan kecil (Sugiyono, 2016).

Data yang diperoleh dari populasi yang diperoleh melalui sumber data pertama yang ada dilapangan. Sumber data berasal dari responden yang mengisi kuesioner yang disebarkan menggunakan *link google form*. Sedangkan untuk pencarian data yang ada dilapangan melalui berbagai media, seperti jurnal, buku literatur, internet serta artikel sehingga didapat informasi yang akurat. Hasil kuesioner yang didapat berupa data tersebut selanjutnya disimpan dalam format *excel* yang digunakan sebagai data kemudian selanjutnya data diolah menggunakan *software SPSS* karena aplikasi ini yang paling mudah digunakan user untuk analisis data statistik dan dalam penelitian ini menyajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka software SPSS adalah pilihan yang tepat.

### 3.2 Variabel Operasional Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut ataupun sifat atau nilai dari orang lain, bisa juga objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang dapat digunakan peneliti untuk diamati dan pada akhirnya mengambil kesimpulan (Sugiyono, 2016).

Terdapat dua variabel operasional dalam penelitian ini, yaitu variabel independen atau variabel bebas dan variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, variabel bebas atau variabel yang memengaruhi yaitu intensitas komunikasi pramuwisata yang disimbolkan dengan “X”. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kepuasan wisatawan ditandai dengan “Y”.

**Tabel 3.1** Definisi Operasional Variabel Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Intensitas Komunikasi Pramuwisata (X)	Keadaan tingkatan atau ukuran intensnya suatu informasi yang disampaikan pramuwisata kepada wisatawan	Untuk dapat mengukur Intensitas komunikasi antara pramuwisata dengan wisatawan dapat ditinjau dari beberapa aspek berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Frekuensi berkomunikasi</li> <li>2. Durasi yang digunakan dalam komunikasi</li> <li>3. Perhatian yang diberikan saat berkomunikasi</li> <li>4. Keteraturan dalam berkomunikasi</li> <li>5. Tingkat keluasan pesan</li> <li>6. Tingkat Kedalam pesan</li> </ol>	Skala Likert

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Kepuasan Wisatawan (Y)	Usaha pemenuhan sesuatu dalam mutu pelayanan pramuwisata kepada wisatawan	<p>Untuk dapat mengukur upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wisatawan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan wisatawan yaitu kepuasan wisatawan ditinjau dari aspek berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reliability</i>),</li> <li>2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>),</li> <li>3. Kompetensi (<i>Competence</i>),</li> <li>4. Akses (<i>Access</i>),</li> <li>5. Komunikasi (<i>Communication</i>),</li> <li>6. Keamanan (<i>Security</i>),</li> <li>7. Kredibilitas (<i>Credibility</i>),</li> <li>8. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>).</li> <li>9. Memahami pelanggan (<i>Understanding/knowning the customer</i>)</li> </ol>	Skala Likert

(Sumber : Data Primer, diolah Peneliti, 2020)

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti. (Jannah & Prasetyo, 2011). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam melalui biro perjalanan yang terdapat pada anggota organisasi ASPABRI (Asosiasi Pariwisata Bahari Indonesia Kepri). Berdasarkan data pusat statistik Kota Batam kunjungan wisata selama 4 bulan pada Tahun 2019 sebanyak 611.329, berikut tabel jumlah populasi :

**Tabel 3.2** Data Pengunjung Wisatawan Kota Batam Tahun 2019

Bulan	Kunjungan Wisatawan Masuk Ke Batam	
	Banyak Kunjungan (Jiwa)	
	2019	
Januari	128.675	
Februari	158.088	
Maret	173.947	
April	150.619	
Total	611.329	

Sumber : (<https://batamkota.bps.go.id/site/resultTab>)

#### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti (Jannah & Prasetyo, 2011). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Sampling Purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang komunikasi

pramuwisata, maka sampel sumber datanya ada adalah wisatawan yang menggunakan pramuwisata saat melakukan perjalanan menggunakan biro jasa perjalanan ketempat wisata yang ada di Kota Batam. (Sugiyono, 2011)

Roscoe dalam buku Sugiyono (2011:90) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, karyawan, pelajar, atau tidak bekerja, tempat tinggal maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel  $10 \times 5 = 50$ .

Dalam penelitian ini untuk menghitung jumlah sampel digunakan rumus Arikunto, dengan menggunakan ketentuan pengambilan sampel antar 10-15%, menggunakan rumus berikut :

$$n = 10 \% \times N$$

**Rumus 3.1** Rumus Arikunto

Keterangan :

n : besarnya jumlah sampel

N : besarnya populasi

Berdasarkan teori Arikunto, rumus tersebut diatas digunakan jika populasi lebih besar dari 100. (Arikunto, 2016). Adapun tehnik perhitungannya sebagai berikut:

$$n = 10 \% \times N$$

$$n = 0,1 \times 611,329$$

$$n = 61,1 \text{ (dibulatkan menjadi 61)}$$

Jadi sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 61 orang dari wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam melalui biro perjalanan yang terdapat pada anggota organisasi ASPABRI (Asosiasi Pariwisata Bahari Indonesia Kepri).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut ini:

#### **1. Metode Pengamatan (*Observasi*)**

Observasi merupakan metode penelitian dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian. (Sugiyono, 2016) Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan langsung oleh wisatawan pada saat pramuwisata membawa wisatawan mengunjungi objek wisata pilihan yang ada di Kota Batam.

#### **2. Metode Studi Pustaka (*Library research.*)**

Penelitian melalui literatur atau referensi yang ada menyesuaikan pada penelitian yang sedang diteliti. Buku penunjang untuk teori-teori komunikasi yang

akan digunakan didalam penelitian ini. Artikel serta jurnal-jurnal yang sesuai dengan tema-tema dari penelitian ini. (Sugiyono, 2016)

### 3. Metode Kuesioner

Dalam metode angket, peneliti memiliki banyak pertanyaan tertulis , peneliti menggunakan pertanyaan tertulis tersebut untuk mendapatkan informasi dari narasumber, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan melalui kuesioner.

Dalam tahap pengumpulan data melalui kuesioner, peneliti menggunakan skala likert pada setiap butir pertanyaan, adapun pengukuran skala likert sebagai berikut : 5 = Apabila Sangat Sesuai Sekali (SSS), 4 = Apabila Sangat Sesuai (SS), 3 = Apabila Sesuai (S), 2 = Apabila Tidak Sesuai (TS), 1 = Apabila Sangat Tidak Sesuai (STS).

### 3.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, sebagaimana telah diuraikan pada bahasan sebelumnya, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Terdapat tahapan dalam teknik analisi data kuantitatif, yaitu:

#### 1. Tahap Pemeriksaan Data (*editing*);

*Editing* dilakukan jika jawaban yang telah ada dalam kuesioner. *Editing* merupakan bagian yang sangat penting, agar informasi yang ditampilkan dalam kuesioner jelas, mudah dibaca, dan tepat. Melalui *Editing* diharapkan peneliti dapat meningkatkan kualitas data yang akan diolah dan dianalisis. (Suryanto, 2017)

Dalam tahap editing, peneliti mencantumkan pertanyaan kedalam *link Google Form* untuk dibagikan kepada responden, dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan untuk menyebarkan kuesioner secara langsung disaat pandemi (*Covid-19*) yang dimulai pada bulan Maret 2020. Setelah mendapatkan sampel dari responden, peneliti melakukan editing validitas dan reabilitas terhadap data sampel, peneliti melakukan berbagai upaya terhadap butir pertanyaan, seperti perubahan tata bahasa dari beberapa butir pertanyaan sehingga pertanyaannya menjadi valid.

## 2. Tahap Pembuatan Code (*Coding*)

Setelah selesai melakukan pengecekan data (*editing*) dan mengingat jawaban responden dalam kuesioner sudah mencukupi maka langkah selanjutnya adalah coding, atau pengkodean guna menyederhanakan data yaitu memberi setiap jawaban tanda angka (Sugiyono, 2016).

## 3. Tabulasi

Setelah instrument diberi kode, hasilnya dikirimkan dalam bentuk lebih ringkas dan mudah dipahami. Catat kode secara sistematis untuk memudahkan mengamati dan memperoleh gambar analisis. Melalui daftar tersebut, analisis data dapat dilakukan dengan cara yang sederhana, yaitu menganalisis dengan menggunakan prinsip deskripsi, yaitu mencari skor total, rata-rata dan standar deviasi (Utami, 2017).

## 4. Mendeskripsikan Data Penelitian.

Pada tahap ini dengan menggambarkan data yang ada untuk mendapatkan bentuk nyata dari responden. Tujuan dilakukan analisis deskriptif dengan menggunakan statistik adalah untuk meringkas data agar menjadi lebih mudah dilihat dan dimengerti.

### 3.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik ini digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang faktor mana saja merupakan faktor terpenting yang memengaruhi kepuasan wisatawan (Harlan, 2018). Skala pengukuran adalah kesepakatan untuk memastikan panjang pendeknya interval yang termasuk dalam pengukuran, jika alat ukur yang digunakan dalam pengukuran harus dapat menghasilkan informasi kuantitatif.

Berikut cara uji regresi linear untuk memprediksi pengaruh antar variabel, yaitu:

$$Y = a + bX.$$

**Rumus 3.2** Uji Regresi Linear Sederhana

Keterangan :

Y = Kepuasan Wisatawan

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X=0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

X = Intensitas Komunikasi Pramuwisata

Metode pengukurannya dengan membagikan jawaban, kemudian pemberian skoring menggunakan skala likert karena skala likert digunakan untuk mengukur perilaku, komentar, serta tanggapan seorang ataupun kelompok orang

tentang fenomena sosial (Risnita, 2012). Dalam skala likert terdapat bobot penilaian dari setiap jawaban dengan memakai dimensi ordinal yaitu nilai 1 sampai 5 dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.3** Bobot Penilaian Instrumen Penelitian

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Sesuai Sekali (SSS)	5
Sangat Sesuai (SS)	4
Sesuai (S)	3
Tidak Sesuai (TS)	2
Sangat Tidak Sesuai (STS)	1

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bisa jika telah memenuhi persyaratan BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) yaitu tidak terdapat heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi (Suliyanto, 2011). Agar tidak terjadinya gejala-gejala tersebut maka uji asumsi klasik perlu dilakukan, dengan melakukan pengujian-pengujian berikut ini :

### 3.5.2.1 Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

Uji ini berguna untuk melihat nilai dari residu (perbedaan yang terjadi atau terlihat) yang diriset memiliki distribusi yang normal atau tidak normal. Nilai residu yang berbentuk normal akan berbentuk kurva apabila digambarkan akan berbentuk *lonceng*, *bell-shape curve*. Ada dua cara untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan  $>0,05$  (Suliyanto, 2011).

$$X^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)}{E_i}$$

**Rumus 3.3** Uji Normalitas

Keterangan :

$X^2$  = Nilai  $X^2$

$O_i$  = Nilai observasi

$E_i$  = Nilai Expected/harapan, luasan interval kelas berdasarkan tabel normal dikalikan N (total frekuensi) ( $\pi \times N$ )

N = Banyaknya angka pada data (total frekuensi)

### 3.5.2.2 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan salah satu perangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang diteliti. Uji ini

merupakan uji untuk melihat apakah ada hubungan linear yang signifikan dari dua variabel yang diteliti (Suliyanto, 2011).

*Test for linearity* dapat digunakan untuk pengujian linearitas. Sama seperti standar *default* dengan menggunakan taraf signifikansi *alpha* 5% maka suatu variabel mempunyai hubungan jika pada nilai signifikansi  $<0,05$ .

$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$ $b = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$	<p><b>Rumus 3.4</b> Uji Linearitas</p>
--	--

Keterangan :

$$\text{JKG (Jumlah Kuadran Galat)} = \Sigma Y^2 - a (\Sigma Y) - b (\Sigma XY)$$

$$\text{JKGM (Jumlah Kuadran Galat Murni)} = \Sigma Y^2 - \Sigma T^2 / n$$

$$\text{dkGM (derajat kebebasan Galat Murni)} = n - k$$

$$\text{JKGTC (Jumlah Kuadran Galat Tuna Cocok)} = \text{JKG} - \text{JKGM}$$

$$\text{dkGTC (derajat kebebasan Galat Tuna Cocok)} = n - 2$$

$$\text{RKGGM (Rerata Kuadran Galat Murni)} = \text{JKGM} / \text{dkGM}$$

$$\text{RKGTC (Rerata Kuadran Galat Tuna Cocok)} = \text{JKGTC} / \text{dkGTC}$$

### 3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada uji Heteroskedastisitas digunakan uji gleyser dengan cara mengkorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Model tidak

mengalami heteroskedastisitas apabila hasil probabilitasnya lebih dari 0,05 (Suliyanto, 2011).

$$\ln(\text{resid}^2) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon \quad \text{Rumus 3.5 Uji Heterodekastisitas}$$

Keterangan :

$\ln(\text{resid}^2)$  = nilai residual kuadrat yang ditransformasikan ke dalam log natural (sebagai variabel dependen)

$\beta_0$  = konstanta

$\beta_1 X_1$  = Koefisien regresi dari variabel X

$\beta_2 X_2$  = Koefisien regresi dari variabel X

$\epsilon$  = eror term

#### 3.5.2.4 Uji Autokorelasi

Dalam uji ini bertujuan untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t-1). Secara sederhana adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji auto korelasi dilakukan pada *time series* (runtut waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data *cross section* seperti pada kuesioner dimana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan (Suliyanto, 2011).

Pada penelitian ini untuk menguji autokorelasi ada tidaknya gejala dengan menggunakan *Durbin-Watson* (DW test), dengan ketentuan sebagai berikut :

4. Jika  $d < DL$  atau  $> 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat autokorelasi

5. Jika  $d$  terletak antara  $d_U$  dan  $(4-d_U)$ , maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada auto korelasi
6. Jika  $d$  terletak antara  $d_L$  dan  $d_U$  atau antara  $(4-d_U)$  dan  $(4-d_L)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

### 3.5.3 Uji Hipotesis

#### 3.5.3.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh antar variabel (Sugiyono, 2016). Nilai koefisien determinasi atau R Square berguna untuk memprediksikan seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan antar masing-masing variabel. Rumus dari Uji Koefisien Determinasi yaitu berikut ini :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

**Rumus 3.6** Determinasi Korelasi

Keterangan :

$Kd$  = Koefisien determinasi

$r$  = Koefisien Korelasi

#### 3.5.3.2 Uji T Parsial

Uji  $t$  merupakan uji pada signifikansi secara parsial yang bertujuan mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel. Cara pengujian dilakukan dengan membandingkan antara hasil  $t$ -hitung terhadap  $t$ -tabel (Sugiyono, 2016). Adapun ketentuan uji signifikansi parsial adalah jika :

$t_{hitung} < t_{tabel}$ ,  $H_0$  di terima dan Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_0$  di tolak.

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{Rumus 3.7 Uji t Parsial}$$

Keterangan :

$b_i$  = Koefisien regresi

$S_{b_i}$  = Standar deviasi koefisien regresi

### 3.6 Uji Validitas dan Reabilitas

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas kuesioner. Validitas menunjukkan seberapa besar alat ukur akan mengukur (Sugiyono, 2016). Setelah data ditabulasi, selanjutnya dilakukan uji validitas terlebih dahulu menggunakan korelasi person product moment dengan program SPSS.

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad \text{Rumus 3.8 Pearson Product Moment}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien reliabilitas

$X$  = Skor pernyataan

$Y$  = Skor Total

$n$  = Jumlah Sampel

Nilai pada uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriterianya dapat diterima dan data dapat dikatakan valid atau tidak jika :

1. Jika  $r$  hitung sama dengan  $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka pada item-item pernyataan dikatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item.
2. Jika  $r$  hitung kurang dari  $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka pada item-item pernyataan dikatakan tidak valid karena tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut.

### 3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner sebagai indikator variabel. Jika tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan ini konsisten atau stabil dari waktu tertentu, kuesioner tersebut dianggap dapat diandalkan. (Sugiyono, 2016)

Oleh karena itu, syarat reliabel walaupun instrumen penelitian tersebar dalam sampel yang berbedaan pada waktu yang berbeda, tetapi menghasilkan data yang sama. Alpha Cronsbach's digunakan reliabel atau tidak dengan bantuan program SPSS. Item dinyatakan reliabel jika nilai reliabilitas mendekati angka 1. Kriteria pengambilan keputusan :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Rumus 3.9** Cronsbach Alpha

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$\Sigma\sigma^{2/b}$  = Jumlah varian pada butir

$\sigma^{2/1}$  = Varian total

1. Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronchbaach  $> 0,60$
2. Suatu variabel dianggap tidak reliabel jika nilai Alpha Cronchbaach  $> 0,60$

### 3.7 Waktu Penelitian

**Tabel 3.4 Waktu Penelitian**

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian																	
		2019				2020											2021		
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Jan	Feb	Mar
1	Sidang Klinik Proposal	■																	
2	Sosialisasi Bimbingan Skripsi	■																	
3	Pengajuan Judul	■																	
4	Pengajuan Surat Penelitian		■	■															
5	Bimbingan BAB I				■	■	■	■	■	■	■	■							
6	Bimbingan BAB II				■	■	■	■	■	■	■	■							
7	Bimbingan BAB III				■	■	■	■	■	■	■	■							
8	Pembuatan Kuesioner										■	■	■	■					
9	Penyebaran Kuesioner										■	■	■	■					
10	Pengolahan Data												■	■	■				
11	Penyusunan BAB IV & BAB V												■	■	■	■	■		
12	Jurnal Penelitian																■		
13	Pengumpulan Skripsi																■	■	■