

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menguji bagaimana pelatihan dan kompetensi staf mempengaruhi kepuasan pengunjung yang dimediasi melalui layanan Wisata Bahari Lamongan.

Menurut Sugiyono (2015) pengertian deskriptif adalah: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen”.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut Utama (2016:52) Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel. Definisi operasional mengatakan pada pembaca laporan penelitian apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau pengujian hipotesis. Beberapa variabel yang telah ditetapkan adalah :

3.2.1 Pelatihan (X1)

Menurut Henry Simamora dalam Jurnal (Martina & Syarifuddin 2014) “Pelatihan adalah cara untuk memotivasi dan meningkatkan ketrampilan kerja, termasuk pemberian konseling pada perilaku karyawan yang menindaklanjuti dengan pengadaan training”. Untuk variabel pelatihan menggunakan indikator antara lain :

- a. Instruktur pelatihan
- b. Peserta pelatihan
- c. Materi pelatihan
- d. Metode pelatihan
- e. Tujuan pelatihan
- f. Sasaran pelatihan

3.2.2 Kompetensi (X2)

Menurut Emron, Yohny, Imas (2017,P.140) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. Untuk variabel kompetensi menggunakan indikator antara lain :

- a. Pengetahuan
- b. Keahlian
- c. Sikap

3.2.3 Pelayanan (Z)

Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Untuk variabel pelayanan menggunakan indikator antara lain :

- a. Bukti fisik
- b. Keandalan
- c. Daya tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

3.2.4 Kepuasan (Y)

Kepuasan dalam hal ini sangat terkait dengan konsumen, maka dapat di simpulkan bahwa yang dimaksud disini adalah kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen, menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014:177), yang mengutip buku Marketing Management, adalah emosi seseorang berupa rasa senang atau tidak senang yang berkembang setelah

membandingkan antara kinerja (hasil) jasa yang diukur dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan.

Untuk variabel kepuasan menggunakan indikator antara lain :

- a. Terpenuhinya harapan pelanggan
- b. Penggunaan produk
- c. Rekomendasi
- d. Kualitas layanan
- e. Loyalitas
- f. Reputasi
- g. Lokasi

Variabel yang di sebutkan diatas adalah yang akan dikembangkan oleh penyusun atau penulis menjadi instrument penelitian yang dalam hal ini adalah menjadi sebuah pertanyaan di dalam kuisioner penelitian. Variabel yang disebutkan diatas dapat disajikan dalam ringkasan sebagai berikut dalam table 3.1 di bawah ini :

Table 3.1 Ringkasan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Pelatihan (X1) Teori : Mangkunegara (2006)	Proses terencana untuk memodifikasi sikap atau perilaku, pengetahuan, keterampilan melalui pengalaman belajar yang memiliki tujuan untuk mencapai kinerja yang efektif dalam setiap	a. Instruktur pelatihan b. Peserta pelatihan c. Materi pelatihan d. Metode pelatihan e. Tujuan pelatihan f. Sasaran pelatihan

	kegiatan atau berbagai kegiatan	
Kompetensi (X2) Teori : Dr. Emron Edision (2016)	Kapasitas seseorang dalam bekerja melibatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap dalam bekerja yang konsisten dengan norma yang diantisipasi.	a. Pengetahuan b. Keahlian c. Sikap
Pelayanan (Z) Teori : Harfika dan Abdullah (2017)	Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan	a. Bukti fisik b. Keandalan c. Daya tanggap d. Jaminan e. Empati
Kepuasan (Y) Teori : Setyo (2017)	Suatu kondisi dimana keinginan dan harapan telah terpenuhi	a. Terpenuhinya harapan pelanggan b. Penggunaan produk c. Rekomendasi d. Kualitas layanan e. Loyalitas f. Reputasi g. Lokasi

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah :

3.3.1.1 Data Kuantitatif

Data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan dan berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.3.2 Sumber Data

Data primer dan sekunder adalah sumber data yang dipakai dalam penelitian ini

3.3.2.1 Data Primer

Penulis dapat memperoleh data primer dari observasi lapangan obyek penelitian baik melalui kuesioner ataupun dengan wawancara langsung dengan pengunjung wisata bahari lamongan.

3.3.2.2 Data Sekunder

Penulis dapat memperoleh data sekunder dari buku literatur yang memberikan informasi tentang Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Mediasi Pelayanan khususnya di wisata.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Hadari Nawawi (1983), Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri atas manusia, hewan, benda-benda, tumbuhan, peristiwa, gejala, ataupun nilai tes sebagai sumber data yang mempunyai karakteristik tertentu dalam suatu penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengunjung dan karyawan Wisata Bahari Lamongan.

Adapun data pengunjung yang akan dijadikan sampel adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Tabel Rencana Kunjungan Wisata Bahari Lamongan Tahun 2022

No.	Bulan	Minggu Ke -	Jumlah Pengunjung
1	Juli	1	1190
		2	1320
		3	1105
		4	1580
2	Agustus	1	650
		2	910
		3	570
		4	900
		5	490
3	September	1	810
		2	1270
		3	1100
		4	830
Total			12.725

Sumber : Departemen Marketing Wisata Bahari Lamongan

Tabel 3.3 Tabel Komposisi Karyawan Wisata Bahari Lamongan

No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1	Admin & General	7
2	Marketing	7
3	Entertainment	3
4	Front Area	7
5	HSE	2
6	Animal	16
7	Fun & Game 1	33
8	Fun & Game 2A	27
9	Fun & Game 2 B	16
10	Fun & Game 3	19
11	Food & Beverage	21
12	Accounting	44
13	House Keeping	21
14	Gardener	18
15	HRD	4
16	Maint. & Elect	8

17	Civil	3
18	Art & Dec	3
19	Security	31
20	Parkir	7
Total Karyawan		297

Sumber : Departemen HRD Wisata Bahari Lamongan

3.4.2 Sampel

Sugiyono (2008: 118), Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi. Dan sampel yang akan menjadi penelitian disini adalah pengunjung dan karyawan Wisata Bahari Lamongan. Untuk sampel dari pengunjung jumlahnya diambil dari total rencana kunjungan yang sudah melakukan reservasi kunjungan pada periode bulan Juli, Agustus dan September Tahun 2022 dan selanjutnya penulis akan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel bakunya.

Dimana diketahui bahwa rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N : besar populasi/jumlah populasi

n : jumlah sampel

e : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

sehingga :

$$n = 12.725 / (1 + (12.725 \times 0,1^2))$$

$$n = 12.725 / (1 + (12.725 \times 0,01))$$

$$n = 12.725 / (1 + 127,25)$$

$$n = 12.725 / 128,25 \text{ (Dibulatkan 128)}$$

$$n = 99,41 \text{ (Dibulatkan 99)}$$

$$n = 99$$

maka besar sampel minimal dari 12.725 populasi pada margin of error 10% adalah sebesar 99.

Sedangkan untuk sampel yang diambil dari karyawan, Dimana dalam hal ini penulis menentukan sejumlah 297 orang karyawan yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. dan selanjutnya penulis akan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel bakunya.

Dimana diketahui bahwa rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N : besar populasi/jumlah populasi

n : jumlah sampel

e : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

sehingga :

$$n = 297 / (1 + (297 \times 0,1^2))$$

$$n = 297 / (1 + (297 \times 0,01))$$

$$n = 297 / (1 + 2,97)$$

$$n = 297 / 3,97 \text{ (Dibulatkan 4)}$$

$$n = 74,25 \text{ (Dibulatkan 74)}$$

$n = 74$

maka besar sampel minimal dari populasi pada margin of error 10% adalah sebesar 74

Sehingga jumlah populasi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 173 orang. Metode pengambilan sampel yang penulis pakai adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri, dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Penulis terlebih dahulu membuat instrumen penelitian yang akan digunakan sebagai standar penelitian sebelum mengumpulkan data dari responden. Dalam situasi ini, penulis akan menggunakan skala Likert, yaitu alat penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Responden diharuskan mengisi dan menyerahkan pertanyaan-pertanyaan dalam skala ini untuk menunjukkan seberapa besar kesetujuan mereka terhadap pernyataan yang dibuat. Skala Likert, menurut Sugiyono (2006), digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang tentang masalah sosial yang menjadi fokus penelitian.

Dalam pengumpulan jawaban responden akan terlihat hasil yang nantinya akan dijadikan pengukuran Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Mediasi Pelayanan pada Wisata Bahari Lamongan. Pengukuramn tersebut menggunakan skala likert dengan menggunakan tingkatan sebagai berikut :

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| a. Jawaban Sangat Setuju | diberi nilai/bobot 5 |
| b. Jawaban Setuju | diberi nilai/bobot 4 |
| c. Jawaban Ragu – ragu | diberi nilai/bobot 3 |
| d. Jawaban Tidak Setuju | diberi nilai/bobot 2 |
| e. Jawaban Sangat Tidak Setuju | diberi nilai/bobot 1 |

Setelahnya metode yang akan digunakan selanjutnya dalam penelitian ini adalah :

3.5.1. Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi ini akan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari landasan teori, objek penelitian dan informasi lain yang ada kaitannya dengan dilakukannya penelitian ini dengan metode dokumentasi. Studi ini akan dilakukan dengan cara antara lain adalah dengan pengumpulan data dari literatur, materi kuliah, dan hasil penelitiannya lainnya yang mendukung. Hal ini dilakukan untuk menambah referensi terkait lingkup yang sedang diteliti.

3.5.2. Studi Lapangan (Field Research)

Dalam hal penelitian ini, penulis akan melakukan pengumpulan data yang diperlukan untuk menunjang hasil penelitian dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian, baik wawancara, observasi atau penyebaran kuisisioner. Penelitian di lapangan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Wawancara adalah cara atau metode untuk mendapatkan suatu informasi untuk menunjang penelitian dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan responden atau pihak yang dianggap ada ketersangkutan.
- Observasi adalah cara atau metode untuk mendapatkan data atau informasi dengan melakukan secara langsung pengamatan obyek yang sedang diteliti

dengan tujuan memperoleh fakta yang jelas terkait penelitian yang sedang berjalan.

- c. Kuisisioner adalah cara atau metode untuk mendapatkan data atau informasi dengan melakukan penyebaran daftar pertanyaan kepada responden yang sesuai dan spesifik dan berkarakteristik sesuai sampel yang telah dijelaskan sebelumnya. Setelah kuisisioner di isi atau dijawab oleh responden, maka kuisisioner akan dikembalikan kepada peneliti maka selanjutnya akan diseleksi.

Dalam penelitian ini data yang akan diproses untuk analisis hanya data yang bersumber dari kuisisioner yang telah di isi dengan sempurna oleh responden sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Setelah melakukan seleksi data yang valid maka akan dilakukan tabulasi data hasil responden serta melakukan pengujian model hasil penelitian dengan menggunakan program statistik PLS (Partial Least Structural). Hasil dari tinjauan literatur, wawancara, dan observasi akan digabungkan dengan data-data lain untuk memajukan tujuan penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan program SEM PLS untuk membantu membuktikan hipotesis yang telah ada, oleh karena itu dalam penelitian ini akan menggunakan :

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum mengarah kepada penelitian yang sebenarnya, maka peneliti akan melakukan percobaan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 5 (Lima) orang terlebih dahulu. Validasi menunjukkan ketepatan antara data sebenarnya yang

terjadi pada obyek dengan data yang akan dikumpulkan oleh peneliti. Dari situ akan terlihat apakah responden telah memahami isi dari kuisisioner tersebut baik dari segi kalimat atau susunan kuisisioner yang lain. Apabila ditemukan item yang belum valid atau belum dimengerti didalam kuisisioner oleh responden maka akan dilakukan perbaikan sehingga dapat dimengerti oleh semua responden.

Pada uji Reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha cronbach, merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat konsistensi dari alat ukur tersebut digunakan berulang kali.

3.6.2. Partial Least Square (PLS)

Analisis regresi partial (*Partial Least Square/PLS*) akan digunakan oleh peneliti untuk menguji kelima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Ghazali (2006) menjelaskan bahwa PLS adalah *software* yang dapat digunakan untuk analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel). PLS terkadang disebut juga *soft modeling* karena merelaksasi asumsi-asumsi regresi OLS yang ketat, seperti tidak adanya multikolinieritas antar variabel independen. Selain itu PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*missing value*) dan multikolinieritas. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan

model prediksi). Tujuan yang dimaksudkan adalah perbedaan utama antara PLS, SEM berbasis varians, dan LISREL atau AMOS, yang berbasis kovarians. PLS berbasis komponen mampu mengatasi dua masalah utama yang dihadapi SEM berbasis kovarians, yaitu solusi yang tidak dapat diterima dan ketidakpastian faktor, dibandingkan dengan SEM berbasis kovarians (yang diwakili oleh perangkat lunak AMOS, LISREL, dan EQS) (Tenenhaus et al., 2005).

Ada beberapa alasan mengapa PLS digunakan dalam sebuah penelitian, antara lain sebagai berikut: PLS bisa mengolah semua jenis data

- a. PLS memiliki dua uji didalamnya yaitu uji measurement model yang menyangkut validitas konstruk dan reliabilitas konstruk. Selain itu juga memiliki uji structural model, yaitu uji t dari partial least square itu sendiri. Sehingga dapat menyajikan berbagai hasil lengkap dan dapat dianalisa secara menyeluruh.
- b. PLS dapat digunakan untuk prediksi, konfirmasi teori, dan menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. (Jogiyanto dan Abdillah, 2009).
- c. PLS memiliki hubungan antara variabel laten dan indikatornya dalam bentuk refleksif maupun formatif.
- d. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis *variance* (Ghozali, 2006). SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive* model.

3.6.3. Pengukuran metode Partial Least Square (PLS)

Metode Partial Least Square (PLS) merupakan soft model yang dapat menjelaskan struktur keragaman data. *Partial Least Square* (PLS) dapat dilihat sebagai bentuk yang saling berkaitan dengan Prinsip *Component Regression* (PCR). Model yang dihasilkan oleh metode *Partial Least Square* (PLS) mengoptimalkan hubungan antara dua kelompok variabel. Pendugaan model hubungan Y dengan X dan pendugaan nilai Y tertentu menggunakan suatu algoritma. Proses penentuan model dilakukan secara iterasi dengan melibatkan keragaman pada variabel X dan Y. Struktur ragam dalam Y mempengaruhi perhitungan komponen kombinasi linear dalam X dan sebaliknya, struktur ragam dalam X berpengaruh terhadap kombinasi linear dalam Y (Bilfarsah, 2005).

3.6.4. Langkah – langkah Partial Least Square (PLS)

Langkah-langkah PLS dijelaskan sebagai berikut:

a. Merancang Model Struktural (*inner model*)

Merancang model struktural (*inner model*) yaitu merancang hubungan antar variabel laten pada PLS dengan didasarkan pada hipotesis penelitian.

b. Merancang Model Pengukuran (*outer model*)

Merancang model pengukuran (*outer model*) yaitu merancang hubungan variabel laten dengan indikatornya. Pada PLS perancangan *outer model* sangat penting, refleksif atau formatif.

c. Konstruksi Diagram Jalur

Mengkonstruksi diagram jalur berdasarkan dari perancangan *outer model* dan *inner model*. Hasil perancangan *outer model* dan *inner model* dinyatakan dalam bentuk diagram jalur agar lebih mudah dipahami.

3.7. Model pengujian hipotesis

Analisis regresi parsial (Partial Least Square/PLS) akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dikembangkan secara parsial.

3.8. Jadwal dan tempat Eksplorasi

Penelitian ini akan dilakukan di Wisata Bahari Lamongan, yang terletak di Desa Paciran, Kabupaten Lamongan, tepatnya di Dusun Penanjan. Perkiraan waktu penelitian ini adalah Desember 2022 hingga Juni 2023.