

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

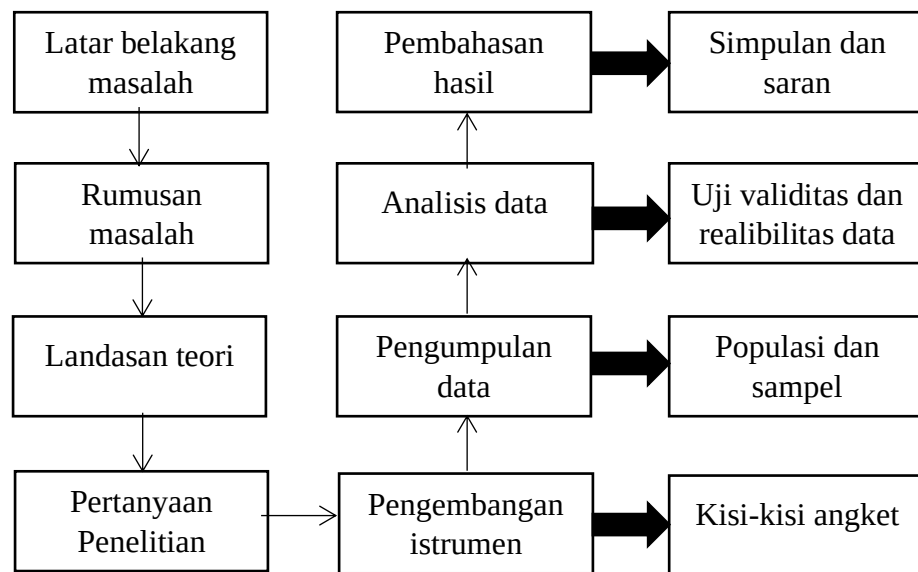
Pendekatan kuantitatif deskriptif menjadi metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan memberikan gambaran pada variabel sebagaimana adanya, serta didukung oleh data yang berupa angka numerik yang bersumber dari lapangan (Sugiyono, 2016, hlm.7). Sementara untuk metode yang digunakan yaitu metode survei dan instrument penelitian yang digunakan berupa angket untuk pengumpulan data. Metode awal yang digunakan yaitu observasi dan wawancara tidak terstruktur untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, kemudian dilanjutkan dengan penggunaan instrument angket untuk mengumpulkan data yang valid. Data yang telah terkumpul akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan aplikasi pengolah data SPSS versi 23 *for windows* untuk mendapatkan hasil akhir yang menjelaskan tingkat kepuasan peserta pada pelaksanaan pelatihan *food and beverage service* di LKP Akademi Pariwisata Nusantara Tasikmalaya.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2007) dalam Amirudin et al. (2022, hlm.57) variable merupakan varian dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti yang kemudian informasi serta hasil data yang diperoleh akan diolah setelah itu peneliti menarik kesimpulan dari hasil data tersebut. Peneliti menggunakan variable tunggal, yaitu variable kepuasan.

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan langkah utama dalam membagikan arah pada permasalahan riset. Menurut Amirudin et al. (2022, hlm.19) supaya memperoleh hasil yang maksimum dan kredibel, terdapat beberapa step yang mesti dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian kuantitatif. Secara lebih lengkap, untuk tahapan dalam penelitian kuantitatif ada pada bagan di bawah ini:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Keterangan:

—> : Alur penelitian

➡ : Berhubungan dengan

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah total kelompok sampel yang akan diteliti dalam suatu wilayah di periode tertentu yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan yang kemudian akan menjadi sumber data penelitian (Amirudin et al., 2022, hlm.93). Populasi pada penelitian ini yaitu alumni peserta pelatihan *food and beverage service* di LKP Akademi Pariwisata Nusantara Tasikmalaya yang berjumlah 30 orang.

Dalam teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis sampling jenuh. Sampling jenuh digunakan apabila jumlah populasi kurang dari 100 responden sehingga kesalahan akan sangat kecil (Sugiyono, 2016). Total sampel penelitian ini yaitu 30 orang, diambil dari keseluruhan populasi yang ada.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi secara langsung menjadi teknik observasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini terhadap lokasi penelitian, yaitu LKP Akademi Pariwisata Nusantara Tasikmalaya. Hal tersebut dikarenakan agar peneliti dapat mengambil catatan akan situasi yang memiliki hubungan dengan pengetahuan yang diperoleh dari data (Barlian, 2016, hlm.56).

3.5.2 Kuesioner/Angket

Menurut Creswell (2014) dalam Jailani (2023, hlm. 4) kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan dan jawaban dengan menggunakan angket/kuesioner (daftar pertanyaan) kepada responden. Dalam penelitian ini, dimintai tanggapan responden yang kemudian dapat diukur melalui opsi jawaban yang telah ditentukan.

3.5.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Teknik ini melibatkan pengumpulan berbagai sumber informasi yang sesuai dengan masalah penelitian, seperti buku, peraturan, foto, dokumen, serta data-data lain yang mendukung dan berhubungan dengan topik penelitian (Ibrahim et al., 2018).

3.6 Indikator Penelitian

Penelitian ini menggunakan indicator dari teori yang yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) dalam Fatihudin & Firmansyah (2019, hlm. 209-210), model *Service Quality* (SERVQUAL) untuk menjelaskan variabel tingkat kepuasan. Model ini dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*)
 - Ketepatan jadwal pelatihan
 - Kualitas pelatihan yang sesuai dengan yang dijanjikan
 - Kemampuan instruktur dalam proses pembelajaran di kelas
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*)
 - Kecepatan respon LKP terhadap keluhan atau kebutuhan peserta
 - Kejelasan dalam penyampaian informasi

c. Jaminan (*assurance*)

- Layanan yang diberikan LKP kepada peserta konsisten dengan informasi yang diterima peserta
- Kemampuan LKP khususnya instruktur dalam memberikan jaminan dan pelayanan lainnya kepada peserta

d. Kepedulian (*empathy*)

- Kemampuan dalam memahami kebutuhan peserta melalui pendekatan personal
- Sikap pelayanan, meliputi sikap ramah, santun, dan tidak diskriminatif

e. Berwujud (*tangible*)

- Sarana dan Prasarana LKP
- Tampilan LKP, instruktur, dan tenaga kependidikan

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, instrument yang sering digunakan sebagai teknik pengumpulan data yaitu kuesioner. Menurut Sukmadinata (2015, dalam Purwanto, 2018), kuesioner merupakan metode pengumpulan data tidak langsung, karena peneliti tidak berinteraksi secara langsung dengan responden saat menjawab pertanyaan atau responden menjawab pertanyaan secara mandiri.

Penelitian ini menggunakan angket sebagai instrument berupa pernyataan-pernyataan yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan *Food and Beverage Service* di LKP Akademi Pariwisata Nusantara Tasikmalaya. Setiap pertanyaan dalam angket disertai dengan pilihan jawaban yang dapat dipilih langsung oleh responden sebagai bentuk respon terhadap rumusan masalah yang diajukan. Responden hanya perlu memilih salah satu dari beberapa opsi jawaban yang tersedia melalui *Google Form*, maka demikian dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup. Jenis pertanyaan ini dinilai praktis karena mempermudah responden dalam menjawab, sekaligus memudahkan peneliti dalam proses analisis data.

Penyusunan angket ini yaitu dengan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

(Sumber: Peneliti, 2025)

Adapun kisi-kisi instrument pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kisi-kisi	No. Item
Tingkat kepuasan	Kepuasan	Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Ketepatan jadwal pelatihan 2. Kualitas pelatihan yang sesuai dengan yang dijanjikan 3. Kemampuan instruktur dalam pembelajaran di kelas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
		Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Kecepatan respon LKP terhadap keluhan atau kebutuhan peserta 2. Kejelasan dalam penyampaian informasi	8, 9, 10, 11, 12, 13
		Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Layanan yang diberikan LKP kepada sesuai dengan informasi yang diterima 2. Kemampuan LKP dalam memberikan jaminan dan pelayanan lainnya kepada peserta	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kisi-kisi	No. Item
Tingkat kepuasan	Kepuasan	Kepedulian (<i>empathy</i>)	1. Kemampuan memahami kebutuhan peserta 2. Sikap pelayanan, meliputi sikap ramah, santun, dan tidak diskriminatif	21, 22, 23, 24, 25, 26
		Berwujud (<i>tangibles</i>)	1. Sarana dan prasarana LKP 2. Tampilan LKP, instruktur, dan tenaga kependidikan	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34

(Sumber: Peneliti, 2025)

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kuantitatif, valid dan reliabelnya data menjadi kriteria utama untuk mengolah data hasil penelitian (Ahyar et al., 2020).

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan prosedur yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen pengumpulan data mampu mengukur data yang akan diukur. Dalam konteks ini, instrumen yang dimaksud adalah daftar pertanyaan dalam kuesioner. Apabila pertanyaan-pertanyaan tersebut mampu mewakili atau menggambarkan konsep yang ingin diteliti, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid (Janna & Herianto, 2021).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan angka kasar sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

N = jumlah sampel

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang dapat dipercaya atau konsisten (Notoatmodjo, 2005 dalam Janna & Herianto, 2021). Uji validitas menjadi langkah awal yang harus dilakukan sebelum dilakukannya uji reliabilitas. Hal ini diperlukan karena data yang akan diuji reliabilitasnya harus memiliki validitas terlebih dahulu. Jika hasil uji validitas menunjukkan bahwa data tidak valid, maka uji reliabilitas tidak perlu dilakukan, sebab instrumen tersebut sudah dianggap tidak layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian (Janna & Herianto, 2021).

Peneliti menggunakan rumus *Cronbach-Alpha*, karena instrumen penelitian ini berbentuk angket. Dengan rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = realibilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varian skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varian total.

3.8.1.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah teknik statistik untuk memproses dan menyajikan data apa adanya dengan tujuan menjelaskan karakteristik data yang dikumpulkan. Metode ini tidak bertujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi, melainkan hanya memberikan gambaran yang informatif mengenai data dari sampel yang diteliti. (Amirudin et al., 2022, hlm.181-182). Hasil analisis statistik deskriptif yaitu dilihat nilai rata-rata (*mean*), varian,

maksimum, minimum, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (Ghozali, 2018) dalam Rosdiani & Hidayat (2020). Analisis secara deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS untuk mengolah data yang diinginkan kemudian dibuatkan interpretasinya secara deskriptif, diagram maupun tabel.

3.9 Langkah-langkah Penelitian

3.9.1 Tahap Perencanaan

- Mengidentifikasi masalah
- Membuat rumusan masalah
- Menentukan sumber data penelitian
- Menyusun instrumen penelitian

3.9.2 Tahap Pelaksanaan

- Melakukan observasi kepada sasaran penelitian
- Mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian
- Mengumpulkan data melalui angket yang disebar kepada responden

3.9.3 Tahap Akhir

- Mengolah data
- Menganalisis data yang diperoleh
- Menarik kesimpulan
- Membuat laporan penelitian

3.10 Waktu dan Tempat Penelitian

3.10.1 Waktu Penelitian

Tabel 3.3 Waktu Penelitian

[illegible]

No	Kegiatan	2024				2025						
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
3	Penyusunan Proposal, Bimbingan Proposal, dan Revisi											
4	Sidang Proposal dan Revisi Proposal											
5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas											
6	Penyebaran angket											
7	Pengolahan Data											
8	Seminar Hasil											
9	Revisi Seminar Hasil											
10	Sidang Skripsi											

(Sumber: Peneliti, 2025)

3.10.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di LKP Akademi Pariwisata Nusantara Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Peta, Kelurahan Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Pelaksanaan penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya persoalan mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan yang hingga saat ini belum terukur secara sistematis. Padahal, tingkat kepuasan peserta dapat menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana kebutuhan peserta terpenuhi selama pelaksanaan program pelatihan *Food and Beverage Service* yang telah diselenggarakan oleh lembaga tersebut.