

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek dan objek penelitian. (Sanusi, 2011: 13)

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Jl. Kartini No. 1 Pekanbaru. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan selama 4 (empat) bulan terhitung dari Mei 2018 sampai dengan Agustus 2018 dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 6: Waktu Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Peneliti	■	■	■	■												
2	Pengumpulan data					■	■	■	■								
3	Pengolahan dan Analisis Data									■	■	■	■				
4	Penulisan skripsi													■	■	■	■

Sumber: data olahan, 2018

C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objeknya adalah Standar Pelayanan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. (Sanusi, 2011: 87)

Adapun sebagai populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jama'ah umroh dengan data terakhir tahun 2017 yaitu sebanyak 1.678 jama'ah (Sumber: PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru).

2. Sampel

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Karena banyaknya jumlah populasi secara keseluruhan dari Standar Pelayanan Jama'ah Umroh tersebut, maka penulis mengambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut: (Sanusi, 2011: 87)

Dari jumlah diatas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin. (Riduwan, 2009: 65).

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

$$n = \frac{1.678}{1 + 1.678(10\%)^2}$$

n = 94,37 => 94 jama'ah umroh

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya adalah sebanyak 94 jamaah umroh. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak dimana anggota sampelnya mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. (Sanusi, 2014: 89)

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data-data yang konkrit yaitu data primer dan data sekunder yang benar-benar mendukung dalam mengumpulkan data, beberapa teknik diantaranya yaitu kuesioner membuat sejumlah pernyataan tertulis yang diajukan kepada responden yang dianggap sebagai sampel yang terpilih.

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam dua bagian, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Yaitu berupa angket/kuesioner yang diisi oleh responden. (Muhammad, 2008: 103)

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dan hanya melalui media perantara, data ini diperoleh dari pihak perusahaan, dan bahan-bahan sehubungan dengan penelitian yang akan diteliti dan masalah yang dibahas (Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2013: 21-22).

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden. Selain itu, angket juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas (Sugiyono, 2009: 199).

b. Dokumentasi

Teknik ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data tentang sejarah berdirinya perusahaan, visi, misi, keadaan karyawan dan sarana prasarana perusahaan. Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto data yang relevan penelitian. (Riduwan, 2014: 58)

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Teknik Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses pembeberan (*tabulating*). (Bungin, 2013: 174-178)

a. Penyuntingan (*Editing*)

Editing adalah semua data yang telah dikumpulkan diadakan pemeriksaan apakah terdapat kekeliruan atau data yang lengkap atau tidak palsu. Dalam teknis ini penulis mengadakan pemeriksaan terhadap data-data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan yang mana data yang sesuai dengan penelitian penulis dengan tujuan mengetahui data tersebut asli atau tidak, sesuai dengan penelitian atau tidak.

b. Pengkodean (*Coding*)

Adalah memberikan tanda dengan tujuan untuk mengetahui mana data yang sama atau tidak. Proses ini adalah dimana penulis memberikan kode atau tanda terhadap data yang sudah terkumpul dan yang sudah dicek kesesuaiannya dengan judul penelitian.

c. Pembeberan (*Tabulating*)

Yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian dimaksud, dan dituangkan dalam bentuk tabel. (Muhammad, 2008: 205)

2. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dalam mengelola data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, dan persentase. Dari data angket yang dikumpulkan dari responden, dibuat data rekapitulasi selanjutnya data ditransformasikan dari data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor pada angket. Dalam penentuan skor atau bobot nilai jawaban setiap pertanyaan digunakan skala likert dengan pembobotan dalam tabel berikut:

Tabel 7: Alternatif Pilihan Jawaban

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan, 2014: 39

Kriteria jawaban dan skor pada tabel kategori skor diatas digunakan untuk mentransformasikan data kualitatif berdasarkan jawaban dari para responden pada angket menjadi data kuantitatif dari setiap indikator yang digunakan dalam konsep operasional.

Berdasarkan data skor yang telah ditetapkan, akan dihitung jawaban dari reponden yang selanjutnya akan dibandingkan dengan skor ideal (kriterium) dengan intepretasi skor.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 94 jama'ah umroh pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru, namun yang mengembalikan hanya 49 orang, dari data dengan 49 orang inilah yang diolah oleh peneliti maka dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

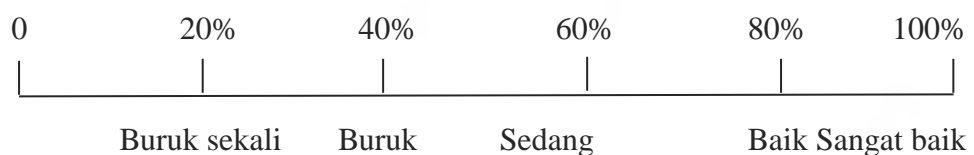
Gambar 2: Kontinum Skor Ideal (Kriterium)



Sumber: Riduwan, 2014: 41

Untuk memberikan pelayanan pada jamaah umroh PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru yang berupa pernyataan pada intepretasi skor yaitu:

Gambar 4: Kriteria Intepretasi Skor



Sumber: Riduwan, 2014, 39

Keterangan:

Angka 0% - 20% = Buruk sekali

Angka 21% - 40% = Buruk

Angka 41% - 60% = Sedang

Angka 61% - 80% = Baik

Angka% - 100% = Sangat baik



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau