

BAB III

METODE PENULISAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan oleh penulis merupakan penelitian kuantitatif. (Bungin, 2005) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif melakukan pengukuran menggunakan angka - angka terhadap peristiwa yang terjadi di masyarakat untuk diamati, dikonsepskan, dan dilakukan pengukuran untuk kemudian dilakukan identifikasi regulitas sosial dari hipotesa yang ditemukan melalui penempatan diri pada lingkup hubungan antar komponen dalam anatomi kehidupan sosial.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, menurut (Priyono, 2008) penelitian ekplanatif bertujuan untuk mengidentifikasi sebab-akibat suatu fenomena yang terjadi. Hasil dari penelitian ini merupakan identifikasi hubungan dua pola berkaitan dan mengasilkan pola hubungan sebab-akibat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan metode survei untuk mengidentifikasi dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang sudah diterapkan di Museum Geologi berdasarkan 5 sub-variabel yakni; *tangibles*, *realibility*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap penyampaian wisata edukasi kepada wisatawan.

B. Partisipan dan Lokasi Penelitian

Partisipan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan Museum Geologi terutama yang berinteraksi langsung dengan wisatawan dan wisatawan yang merasakan secara langsung pelayanan dan penyampaian wisata edukasi dari pihak Museum Geologi. Lokasi penelitian ini bertempat di Museum Geologi Bandung, Jawa Barat.

C. Populasi dan Sampling

Populasi merupakan suatu objek yang diteliti sesuai dengan karakteristik objek yang ingin dipelajari, populasi juga dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi sebagai objek yang diteliti, kemudian bagian yang diambil dari populasi untuk diteliti disebut dengan sampel (Sugiyono, 2008). Hal ini selaras dengan (Somantri & Muhidin, 2006) yang berpendapat bahwa populasi merupakan unit analisis, unit penulisan, atau unit elemen yang berkaitan dengan karakteristik tertentu. Penulis menasar pada wisatawan Museum Geologi sebagai populasi pada penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis untuk menentukan sampel adalah *non-probability* dengan teknik *sampling* menggunakan *accidental sampling*, (Priyono, 2008) menyatakan *accidental sampling* dilakukan untuk memilih sampel berdasarkan waktu, tempat dan situasi yang tepat. Adapun jumlah sampel yang akan penulis ambil yakni sejumlah **100** sampel.

Rumus yang umum digunakan untuk menghitung besaran sampel adalah

rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = besaran sampel

N = besaran populasi

E = nilai kritis (Batasan ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Dengan mengambil populasi jumlah wisatawan selama periode 2023 sebanyak 176.196 orang dan dengan nilai kritis 10%, maka ditemukan jumlah sampel sebanyak 96,4 orang (dibulatkan 97).

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilaksanakan oleh penulis untuk mengungkap atau mengumpulkan informasi kuantitatif dari responden yang berada di lingkup penulisan. Metoda pengumpulan data terdiri dari :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

a) Observasi

(Sugiyono, 2008) mendefinisikan observasi sebagai kegiatan yang tersusun dalam berbagai proses biologis dan psikologis, melalui pengamatan langsung atau ingatan penulis.

2. Kuisisioner (Angket)

(Sugiyono, 2008) mendefinisikan kuesioner sebagai teknik pengumpulan

data melalui pertanyaan - pertanyaan maupun pernyataan kemudian diperoleh data oleh responden

Penulis akan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang pernah dan sedang berkunjung ke Museum Geologi sebanyak 100 orang. Skala pengukuran dilakukan oleh penulis menggunakan skala *likert*.

3. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

(Sutopo, 2006) mendefinisikan *In-Depth Interview* sebagai proses untuk mendapatkan keterangan untuk menjawab permasalahan penelitian melalui tanya jawab secara tatap muka yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber yang sesuai dengan kebutuhan penelitian dengan tanpa atau menggunakan pedoman wawancara.

Wawancara mendalam dilakukan oleh penulis di Museum Geologi Bandung untuk memperoleh informasi melalui pertanyaan yang diajukan kepada informan, informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi maupun keterangan yang berkaitan dengan permasalahan penulisan. Penulis melakukan metode ini guna memperoleh informasi dan keterangan yang didapat secara langsung melalui informan terpilih dengan pertanyaan - pertanyaan yang diajukan oleh penulis. Penulis akan mengajukan pertanyaan berdasarkan gagasan pokok, kerangka, serta garis besar yang sesuai dengan permasalahan penulisan.

4. Dokumentasi

Menurut (Indrianto & Supomo, 2016) data sekunder (*Secondary Data*) merupakan penelitian yang dilakukan secara tidak langsung oleh penulis yang

diperoleh melalui media perantara seperti hasil dokumentasi, catatan yang ditulis oleh pihak lain, dokumen, foto, arsip dan lain sebagainya. Data tersebut dapat dijadikan data pelengkap dari data yang diperoleh berkenaan dengan Museum Geologi.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional yang akan digunakan yaitu:

1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut (Sugiyono, 2008) variabel bebas berpengaruh terhadap timbul atau berubahnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah Kualitas Pelayanan dengan sub-variabel 5 dimensi kualitas pelayanan yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

Tabel 1. Matriks Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i>	Kebersihan terjaga dengan baik	Ordinal	1
		Ketersediaan penunjuk arah/alur dalam museum	Ordinal	2
		Kerapihan petugas museum	Ordinal	3
		Keberadaan papan interpretasi yang memadai	Ordinal	4
		Fasilitas yang disediakan mampu menunjang kegiatan di museum (<i>Audio Visual, Speaker/Microphone</i>)	Ordinal	5
	<i>Reliability</i>	Pengetahuan petugas mengenai koleksi yang ada di museum memadai	Ordinal	6
		Kemampuan petugas museum dalam memberikan penjelasan kepada wisatawan	Ordinal	7
	<i>Assurance</i>	Jaminan keselamatan dengan adanya jalur evakuasi yang disediakan museum	Ordinal	8
		Jaminan keamanan yang ditawarkan oleh pihak museum	Ordinal	9
	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari wisatawan	Ordinal	10
		Kecepatan dalam melayani pembelian tiket masuk	Ordinal	11
		Kehandalan petugas museum dalam memberikan bantuan pada wisatawan	Ordinal	12
	<i>Empathy</i>	Keramahan petugas museum dalam berinteraksi dengan	Ordinal	13

		wisatawan		
		Kesopanan Pelayanan yang diberikan oleh Petugas Museum	Ordinal	14
		Kepedulian petugas museum terhadap keinginan dari wisatawan	Ordinal	15
		Persamaan pelayanan kepada seluruh wisatawan yang berkunjung	Ordinal	16

Sumber: Data Olahan Penulis 2023

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Pada penelitian ini memiliki variabel yakni X. Variabel X adalah Kualitas Pelayanan. Metode kuantitatif menggunakan analisis statistik yang berfokus pada metode numerik dalam mendeskripsikan data yang diperoleh melalui data kuesioner yang disebarakan kepada wisatawan Museum Geologi Bandung. Pada penelitian ini, seluruh pengolahan data dan analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Statistical Product and Service Salution (SPSS) versi 22.00.

(Sugiyono, 2008) berpendapat bahwa skala *likert* digunakan untuk melalukan pengukuran terhadap sikap, opini, serta persepsi responden terkait fenomena sosial yang terjadi. Berikut merupakan bobot nilai jawaban responden menggunakan skala *likert* :

Tabel 2. Bobot Nilai Skala Likert

Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju/Sangat Baik	5
Setuju/Baik	4
Kurang Setuju/Kurang Baik	3
Tidak Setuju/ Tidak Baik	2
Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono 2008

Data yang terkumpul kemudian dilakukan oleh data kemudian disajikan menggunakan *column chart*. Penulis menggunakan analisis deskriptif untuk variabel independen dan

dependennya, kemudian jumlah bobot nilai yang diperoleh akan dipisah berdasarkan kategori. Seluruh jumlah bobot nilai yang diperoleh kemudian akan divisualisasikan dengan *pie chart* berdasarkan hasil penilaian oleh responden dari setiap butir pertanyaan. Penilaian dilakukan menggunakan skala *likert* dengan interval 1 (Sangat Tidak Baik) hingga 5 (Sangat Baik).

Penulis menggunakan garis kontinum untuk melakukan analisa, mengukur, dan menilai tingkat kekuatan variabel yang diteliti berdasarkan instrument yang digunakan. Model garis kontinum yang digunakan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

P = Panjang kelas interval

Rentang = nilai maksimum – nilai minimum

Banyak Kelas = 5

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Menurut (Rusiadi, Subiantoro, & Hidayat, 2016) uji validitas dilakukan sebagai validasi suatu alat ukur yang digunakan untuk proses pengumpulan data telah sesuai dan mampu mengukur hasil data yang diperoleh oleh responden. Tiap butir - butir pertanyaan yang akan digunakan sebagai alat kumpul data akan diuji

menggunakan koefisien korelasi product moment oleh Pearson. Analisa dilakukan dengan menghitung skor butir instrumen lalu dibandingkan dengan skor total, skor total kurang dari 0,30 dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2008) uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur derajat konsistensi dan stabilitas data. Uji reliabilitas dilakukan guna mengukur kuesioner cukup reliabel dan handal untuk digunakan. Jika jawaban yang diperoleh stabil hingga kurun waktu tertentu maka kuesioner dianggap reliabel. Uji realibilitas dilakukan menggunakan *cronbach alpha* $>0,60$.

2. Jadwal Penulisan

Tabel 3. Jadwal Penulisan

Deskripsi Kegiatan	2023						
	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
Pengajuan TOR Usulan Penulisan							
Penyusunan Usulan Penelitian							
Seminar Usulan Penelitian							
Pengumpulan Data (Penyebaran Kuesioner)							
Pengolahan Data							
Penyusunan Proyek Akhir							
Seminar Proyek Akhir							