

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017), metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang objektif, rasional, terukur, dan telah menetapkan tujuan secara sistematis sejak awal penelitian sampai penelitian dilakukan. Metodologi penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Ini menunjukkan bahwa ketika mengevaluasi populasi atau sampel tertentu, metode kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang secara signifikan mengacu pada positivisme sebagai kerangka teori. Metode ini menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data.

Penelitian kuantitatif, disisi lain, didefinisikan oleh Darmawan (2013) yang merupakan suatu penemuan dan proses pencarian yang memakai angka sebagai alat untuk mengukur ataupun mengevaluasi informasi tentang apa yang ingin diketahui.

#### **B. Obyek Penelitian**

### **GAMBAR 2**

#### **LOGO PERUSAHAAN PT TELADAN TRANS INDONESIA**



*Sumber, PT Teladan Trans Indonesia 2023*

PT Teladan Trans Indonesia yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang terbagi kedalam dua bidang jasa, angkutan barang (kargo) dan angkutan pariwisata. PT Teladan Trans Indonesia sudah berdiri sejak tahun 2011, PT Teladan Trans Indonesia sendiri lebih sering melayani jasa bus pariwisata yang disewakan kepada perjalanan keluarga, sekolah yang memberikan fasilitas *tour* kepada siswanya, dan juga perjalanan yang tujuannya untuk bisnis perusahaan maupun perorangan. Untuk sistem pemesanan dan penyewaan bus di PT Teladan Trans Indonesia bisa melalui *agent*, juga bisa menghubungi melalui telepon dan juga diwebsite resmi PT Teladan Trans Indonesia, PT Teladan Trans Indonesia bertempat di Jl. Cingised Kav. Pemda Blok D – 30 Bandung, PT Teladan Trans Indonesia juga memiliki visi dan misi perusahaan yaitu sebagai berikut,

PT Teladan Trans Indonesia memiliki fasilitas yang dapat ditawarkan kepada calon konsumennya seperti fasilitas yang diperoleh disesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan, seperti diarmada Hiace memiliki fasilitas seperti AC, Audio usb/bluetooth, TV LED, dan *reclining seat*, diarmada *Medium Bus* memiliki fasilitas seperti AC, Audio usb/bluetooth, TV LED, *reclining seat*, *extra* bagasi, dispenser *coffee maker*, bantal, dan selimut, dan diarmada *Big Bus* memiliki fasilitas seperti AC, Audio usb/bluetooth, TV LED, *reclining seat*, *extra* bagasi, dispenser *coffee maker*, bantal, dan selimut.

**1. Visi**

Menjadi sebuah perusahaan yang dapat menyediakan suatu pelayanan

pengiriman barang yang tepat, cepat bertanggung jawab, efisien dan efisien dengan mengedepankan prioritas utama “*Timetly, Trusty, Satisfication, Integrity, Competence, Inovation, and Creativity*”, serta menjadi salah satu perusahaan penyedia layanan jasa sewa rental kendaraan maupun layanan pariwisata terdepan dalam kualitas layanan “service” armada di Indonesia. yang dapat memberikan kontribusi nyata di masyarakat dan lingkungan.

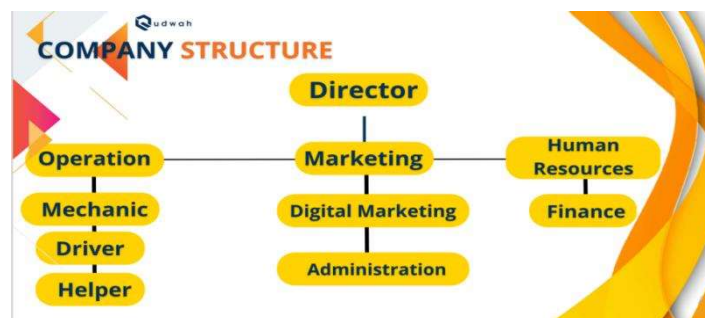
## 2. Misi

- a. Menjadikan sebuah perusahaan penyedia layanan Jasa angkutan barang, Jasa sewa rental kendaraan, Jasa *trucking*, dan Pariwisata “*Tour & Travel*” dengan kualitas layanan prima
- b. Menjadikan sebuah perusahaan yang mengelola bisnis secara total dengan SDM yang profesional, sistem operasional yang efisien, serta pemanfaatan IT yang tepat dan *scaleable*

## 3. Struktur Organisasi

### GAMBAR 3

#### STRUKTUR ORGANISASI PT TELADAN TRANS INDONESIA



*Sumber, PT Teladan Trans Indonesia 2023*

Di PT Teladan Trans Indonesia terdapat struktur organisasi seperti gambar yang mana dipimpin langsung oleh *Director* dan dibantu oleh 3 divisi lainnya seperti divisi *Operating* yang membawahi *Mechanic*, *Driver*, dan *Helper*. Ada juga divisi *Marketing* yang membawahi *Digital Marketing* dan *Administration*. dan yang terakhir ada divisi *Human Resources* yang membawahi *Finance*.

#### **D. Populasi dan Sampling**

##### **1. Populasi**

Definisi populasi menurut Sugiyono (2019:126) Populasi penelitian ini merupakan mereka yang pernah menggunakan jasa sewa bus pariwisata di PT Teladan Trans Indonesia. Populasi dalam hal ini mengacu pada semua unsur yang akan menjadi wilayah sasaran untuk generalisasi yang terdiri dari subyek/objek yang mempunyai ciri-ciri serta kenyataan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti yang mempelajarinya dan kemudian menarik kesimpulan, di PT teladan Trans Indonesia dalam 1 bulan terakhir memiliki populasi pada *medium bus* sebanyak 150 orang.

##### **2. Sampling dan Teknik Sampling**

Seperti yang ditakan oleh Sugiyono (2019:127), sampel yaitu sebagian dari ukuran atau susunan populasi yang dipilih untuk memudahkan penulis melakukan penelitian disemua demografi. Kesimpulan dapat diterapkan pada populasi berdasarkan apa yang penulis temukan dari hasil sampel. Tujuan

pengambilan sampel adalah untuk mengurangi biaya dan waktu yang penulis habiskan untuk penelitian ini; akibatnya, sampel yang dipilih harus benar-benar representatif.

Sugiyono (2019:128) menjelaskan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan berita. pada penelitian ini, metode pengambilan sampel berbasis non-probabilitas dipilih. Non-probability sampling merupakan teknik pengambilan suatu sampel yang berbeda – beda dan tidak sama kepada semua anggota populasi untuk diikutsertakan dalam sampel.

Dalam penelitian kali ini jumlah seluruh pengguna jasa transportasi di PT Tealdan Trans Indonesia yang menggunakan armada *medium bus* dalam melakukan perjalanannya yaitu sebanyak 150 peserta dibulan maret 2023. Sugiyono (2020) Dalam menentukan ukuran sampel dari keseluruhan sampel, apa yang dibutuhkan dapat dinyatakan dengan berukuran sampel itu sendiri. Jumlah sampel yang dipergunakan diharapkan bisa mewakili populasi sebagai akibatnya tak terjadi kesalahan pada generalisasi. Semakin besar jumlah sampel yang dekat menggunakan populasi, semakin mungil kemungkinan kesalahan umum, begitu juga kebalikannya: semakin sedikit sampel yang jauh berasal populasi, semakin besar umum (seringkali digunakan).

Karena seluruh populasi yang akan dilakukan pengumpulan data diketahui, maka peneliti dapat menggunakan perhitungan sampel dengan rumus Slovin.

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

Kertengan

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

E = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

Dik :

$$n = 110$$

$$N = 150$$

$$E = 5\%$$

Dit = sampel ?

$$\begin{aligned} n &= \frac{150}{1 + 150 (5\%)^2} \\ &= 110 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan total populasi yang diperoleh yaitu sebanyak 150 peserta yang telah menggunakan jasa transportasi PT Teladan Trans Indonesia, maka dengan menggunakan rumus perhitungan diatas diperoleh hasil sebanyak 110 orang yang dijadikan sampel.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menerapkan beberapa metode pengumpulan data yaitu :

### **1. Kuesioner**

Teknik yang penulis pakai pertama yaitu kuesioner, teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2019:199) Ini merupakan metode pengumpulan data di mana responden ditanyai mengenai pertanyaan tertulis atau tertulis, yang nanti akan ditanggapi oleh responden tersebut. Penulis sendiri yang menyebarkan kuesioner kepada pengguna yang telah menggunakan jasa travel bus di PT Teladan Trans Indonesia.

Ekspektasi dan kesan pelanggan terhadap lima aspek layanan, antara lain *dependability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (barang fisik), tercakup dalam kuesioner yang akan dibagikan.

Skala Likert digunakan dengan cara berikut untuk menilai nilai kuesioner:

**TABEL 6**  
**PENILAIAN SKALA LIKERT**

Nilai	Alternatif Jawaban
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup Setuju
2	Kurang Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono (2010)

## **2. Wawancara**

Teknik pengumpulan data yang kedua yaitu dengan cara wawancara, penulis melakukan wawancara dengan HRD PT Teladan Trans Indonesia dengan metode wawancara semi terstruktur.

## **3. Studi Keperpustakaan**

Penelitian kepustakaan merupakan suatu cara pengumpulan informasi dengan cara meneliti berbagai sumber yang tersedia, dimulai dari referensi/literatur seperti jurnal, buku dan berita yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Bisa juga melalui riset online. Menurut Nazir (2013) Menggunakan studi tinjauan buku, literatur, catatan, dan makalah yang terkait dengan masalah yang diketahui, data akan dikumpulkan.

## **F. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Hatch dan Farhadi dalam Sugiyono (2019:68) mengatakan bahwa secara teoritis variabel bias diartikan sebagai atribut objek ataupun seseorang yang memiliki antara satu objek dengan objek lainnya atau satu orang dengan orang yang lainnya.

Maka menurut Creswell dalam Sugiyono (2019:68) variabel merupakan atribut atau karakteristik dari organisasi ataupun individu yang bias diobservasi ataupun diukur yang mana bias bervariasi antara organisasi dan orang yang diteliti, variabel bias diteliti sehingga bias mendapatkan sebuah data yang memiliki sifat data kontinum (ratio, interval dan ordinal) ataupun kategori (nominal atau data diskrit).