

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Menurut Sugiono (2013), metode penelitian merupakan suatu proses yang dilakukan secara ilmiah untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan tujuan atau kegunaan tertentu. Metode deskriptif ini berguna untuk menggambarkan sebuah objek dengan cara mengumpulkan data atau sampel, tanpa melewati proses analisis dan membuat kesimpulan (Sugiyono, 2013). Sedangkan menurut (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018) Penelitian deskriptif adalah penulisan yang dilakukan dengan tujuan mengumpulkan seluruh informasi mengenai sebuah permasalahan, permasalahan ini merupakan permasalahan yang mendasari penelitian atau permasalahan yang ada saat penulisan ini dilakukan. Penelitian ini disusun menggunakan metode kuantitatif deskriptif, metode ini dilakukan untuk mendapatkan data dengan cara survei dan juga menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan datanya.

#### **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah variabel atau objek dalam sebuah penulisan yang dihasilkan oleh karakteristik atau atribut dari individu, objek atau kegiatan yang bervariasi dan dapat diteliti atau dipelajari dengan tujuan menghasilkan sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2013). Sedangkan menurut Satibi (2017: 109) objek penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan untuk

menyusun secara terperinci penulisan atau tujuan penulisan secara menyeluruh dari berbagai aspek. Dalam penulisan kali ini objek penulisan yang diteliti adalah kualitas pemandu wisata yang ada di Bandung Good Guide.

Bandung Good Guide merupakan salah satu *travel agent* yang melayani *walking tour* di Kota Bandung, dan menjadi salah satu *travel* yang cukup banyak diminati oleh para wisatawan yang datang ke Kota Bandung terkhususnya pada tahun 2023, hal ini dapat dilihat dari jumlah wisatawan yang telah menggunakan jasa Bandung Good Guide yang berjumlah 2.200 wisatawan. Bandung Good Guide memiliki beberapa daya tarik yang sangat diminati oleh wisatawan, salah satunya cara pembawaan atau interpretasi yang dilakukan oleh seorang Guide yang bertugas lebih terasa seperti bergosip dan hal tersebut yang membuat wisatawan merasa nyaman.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), Menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi dari objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang dipilih oleh penulis untuk dipelajari sehingga didapatkan sebuah kesimpulan. Namun adapun definisi lain yang mengemukakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari sebuah kelompok manusia atau hal lain yang berada di dalam tempat yang sama dan telah terencana untuk menjadi sebuah target kesimpulan dalam sebuah penulisan yang dilakukan (Amin et al., 2023).

Populasi yang akan penulis gunakan dalam penulisan ini merupakan seluruh wisatawan yang telah menggunakan jasa *Walking tour* bersama Bandung Good guide pada tahun 2023, hal ini dikarenakan untuk mengidentifikasi apakah Kualitas Pemandu Wisata di Bandung Good Guide menjadi salah satu unsur lonjakan wisatawan pada tahun 2023. Selain itu dalam penulisan ini, pemandu wisata yang akan kami teliti mengenai Kualitas Pemandu Wisata merupakan keseluruhan dari pemandu wisata yang ada di Bandung Good Guide.

## 2. Sampel

Sampel merupakan karakteristik dan keseluruhan bagian yang dimiliki oleh populasi, (sugiyono, 2013). Sampel menurut Suharyadi & Purwanto (2016) merupakan bagian dari populasi, sampel yang digunakan telah ditentukan oleh penulis dengan memperhitungkan sebuah masalah yang ada di dalam penulisan, tujuan penulisan yang ingin tercapai, metode penulisan dan instrumen penulisan.

Dalam penulisan ini penulis menggunakan tabel Krejcie – Morgan untuk menentukan jumlah total sampel yang akan digunakan. Dengan menggunakan tabel Krejcie – Morgan ini, terdapat perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan 5%, maka dengan kesalahan tersebut terdapat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95%. Berikut merupakan tabel beserta rumus perhitungan dari tabel Krejcie – Morgan yang penulis gunakan dalam penulisan ini:

**TABEL 1**  
**KREJCIE MORGAN**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Dalam penulisan ini jumlah total populasi (N) berjumlah 2.200 orang, data jumlah populasi nin berasal dari peserta *Walking Tour* di Bandung Good Guide selama tahun 2023. Maka setelah perhitungan yang penulis lakukan dengan menggunakan rumus di atas, jumlah sampel yang dihasilkan yaitu 327 responden, meliputi 203 (61%) peserta merupakan perempuan, 164 (49,2%) peserta berusia 21-25

tahun, 112 (33,4%) peserta berasal dari Kota Bandung dan 85 (25,4%) peserta sudah mengikuti 4 kali *Walking tour* dengan rute yang berbeda.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

##### 1. Teknik Kumpul Data

Dalam sebuah penulisan teknik kumpulan data merupakan hal yang sangat penting, menurut Sugiyono (2013) teknik kumpulan data merupakan tahapan utama dalam melakukan sebuah penulisan karena dalam penulisan tujuan utama adalah mengumpulkan data. Dalam penulisan ini Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah *Google Form* yang berupa pertanyaan yang telah ditulis dengan acuan dari dimensi atau indikator yang telah ditentukan. *Google Form* ini akan disebarkan kepada wisatawan yang telah mengikuti *Walking Tour* bersama Bandung Good Guide. Responden akan diberikan pertanyaan dan menjawab pertanyaan tersebut dengan metode Likert, dimana jawaban sangat terukur dimulai sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Hasil *Google Form* ini akan dianalisis menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dimana jawaban yang diberikan berupa data objektif dan dapat di deskripsikan.

##### 2. Alat Kumpul Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan kuesioner yang berupa *Google Form* untuk menjadi alat kumpul data, hal ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban langsung dari responden. Menurut Komalasari (2011), kuesioner merupakan sebuah alat yang digunakan untuk

mengumpulkan data dalam penilaian non-tes yang berupa serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden. Pembagian kuesioner kepada wisatawan akan dilakukan secara online melalui aplikasi *Google Form*, hal ini dilakukan agar penulis dapat menjangkau wisatawan yang berada jauh di luar Kota Bandung dan pembagian secara online ini dilakukan agar tidak mengganggu waktu para wisatawan karena waktu untuk mengisi kuesioner ini ditentukan oleh wisatawan tersebut.

#### E. Definisi Oprasional Variable

Variabel penulisan merupakan sebuah karakteristik seseorang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang penulis sudah tentukan dengan tujuan untuk mempelajari serta dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Dalam penulisan ini, variabel yang digunakan adalah kualitas pemandu wisata berdasarkan teori dari Mamesah (2020), Kristiana (2018), dan Lestari (2022), yang memiliki lima dimensi, yaitu “*Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization, Empathy, dan Problem Solving*”.

*Professional Competence* dapat berupa pengetahuan (*Knowledge*), Skill (*Skill*) dan Sikap (*Attitude*), (Amir, 2015), indikator ini yang akan digunakan dalam kuesioner untuk menentukan sikap responden terhadap kualitas pemandu wisata di Bandung Good Guide. Dimensi *Interpersonal Skill* menunjukkan bahwa wisatawan memiliki penilaian terhadap sikap dan tutur kata yang santun, kemampuan dalam membangun sebuah hubungan serta kemampuan berkomunikasi dengan orang lain Kristiana et al., (2018).

*Organization* (kemampuan pengelolaan) merupakan kemampuan pemandu wisata dan wisatawan dalam menjalankan sebuah organisasi dengan tujuan tertentu, kemampuan ini meliputi responsivitas, akuntabilitas, keadaptasian dan juga keterbukaan pemandu wisata terhadap informasi yang dimiliki Ratminto & Winarsih (2010).

*Empathy* adalah kemampuan pemandu wisata untuk merasakan emosional yang dipancarkan oleh wisatawan, *empathy* juga dapat merasakan simpati, menyelesaikan masalah dan juga dapat melihat pandangan lain Asih & Pratiwi (2010). *Problem solving Problem Solving* merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang dalam melihat jalan keluar dari sebuah masalah atau mengidentifikasi serta mengatasi masalah tersebut, kemampuan ini meliputi *defining the problem, developing a plan to solve the problem* dan *collecting and analyzing information* Maftuhah & Irman (2023).

Berikut merupakan dimensi dan indikator yang digunakan untuk mengumpulkan data dari wisatawan dalam menilai kualitas pemandu wisata, yang dibentuk dengan menggunakan pernyataan dengan format *Matrix Operational Variable*. berikut *Matrix Operational Variable* dalam penulisan ini:

**TABEL 2****MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

Variable	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
Kualitas Pemandu Wisata (Kristiana et al., 2018, 2) dan (Mamesah, 2020).	<i>Professional Competence</i>	Knowledge	Ordinal	Q1
		Skill	Ordinal	Q2
		Attitude	Ordinal	Q3
	<i>Interpersonal Skill</i>	Sikap dan Tutar Kata yang Santun	Ordinal	Q4
		Keterampilan Membangun Hubungan dengan wisatawan	Ordinal	Q5
		Berkomunikasi Dengan Orang Lain	Ordinal	Q6
	<i>Organization,</i>	Responsivitas	Ordinal	Q7
		Akuntabilitas	Ordinal	Q8
		Keadaptasian	Ordinal	Q9
		Empati	Ordinal	Q10
		Keterbukaan	Ordinal	Q11
	<i>Empathy</i>	Aktif Melayani	Ordinal	Q12
		Antusias Melayani	Ordinal	Q13
		Peka Terhadap Lingkungan Sekitar	Ordinal	Q14
	<i>Problem Solving</i>	<i>Defining the problem</i>	Ordinal	Q15
		<i>Developing a plan to solve the problem</i>	Ordinal	Q16
		<i>Collecting and analyzing information</i>	Ordinal	Q17
		<i>Interpreting findings and solving the problems.</i>	Ordinal	Q18

Sumber: (Kristina et al., 2018 dan Mamesah, 2020).

**F. Analisis Data****1. Analisis Deskriptif**

Analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis Deskriptif, Analisis deskriptif adalah analisis data yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Selain itu menurut (Sembiring & Nurhayati, 2012) analisis data merupakan sekumpulan data yang menjadi perwakilan sebuah organisasi atau sebuah lingkungan yang belum dilakukan pengolahan kedalam sebuah struktur yang dapat dimengerti atau digunakan oleh orang. Penulisan ini dilakukan untuk memperoleh keterangan tentang Kualitas Pemandu Wisata di Bandung



Good Guid dari 327 responden. Dari 327 responden didapatkan data yang berasal dari jawaban para wisatawan yang telah melakukan *Walking Tour* bersama Bandung Good Guide. Untuk mendapatkan data yang berasal dari jawaban yang diberikan oleh responden, penulis menggunakan skala likert dengan berjumlah lima pilihan jawaban. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur pendapat atau pandangan seseorang atau suatu kelompok mengenai fenomena sosial, (sugiyono, 2013). Dalam penulisan ini skala likert yang digunakan oleh penulis sebagai berikut.

**TABEL 3**  
**SKALA LIKERT**

Nilai	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan oleh penulis sebelum kuesioner digunakan. Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur validasi atau sah-nya sebuah pernyataan/pertanyaan dalam kuesioner yang penulis sebarakan (Ghozali, 2006).

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pernyataan/pertanyaan dinyatakan valid.

**TABEL 4**  
**UJI VALIDITAS**

VARIABEL	ITEM CODE	R-HITUNG	$\approx$	R-TABEL	KESIMPULAN
KUALITAS PEMANDU WISATA	P1	0.741	$>$	0.361	VALID
	P2	0.753	$>$	0.361	VALID
	P3	0.584	$>$	0.361	VALID
	P4	0.724	$>$	0.361	VALID
	P5	0.561	$>$	0.361	VALID
	P6	0.758	$>$	0.361	VALID
	P7	0.714	$>$	0.361	VALID
	P8	0.709	$>$	0.361	VALID
	P9	0.793	$>$	0.361	VALID
	P10	0.830	$>$	0.361	VALID
	P11	0.785	$>$	0.361	VALID
	P12	0.811	$>$	0.361	VALID
	P13	0.753	$>$	0.361	VALID
	P14	0.834	$>$	0.361	VALID
	P15	0.845	$>$	0.361	VALID
	P16	0.749	$>$	0.361	VALID
	P17	0.885	$>$	0.361	VALID
	P18	0.759	$>$	0.361	VALID
	P19	0.851	$>$	0.361	VALID
	P20	0.884	$>$	0.361	VALID
	P21	0.770	$>$	0.361	VALID
	P22	0.805	$>$	0.361	VALID
	P23	0.759	$>$	0.361	VALID
	P24	0.739	$>$	0.361	VALID
	P25	0.805	$>$	0.361	VALID
	P26	0.779	$>$	0.361	VALID
	P27	0.849	$>$	0.361	VALID
	P28	0.787	$>$	0.361	VALID
	P29	0.848	$>$	0.361	VALID
	P30	0.767	$>$	0.361	VALID
	P31	0.830	$>$	0.361	VALID

**TABEL 5**  
**UJI VALIDITAS**  
**(LANJUTAN)**

VARIABEL	ITEM CODE	R-HITUNG	≈	R-TABEL	KESIMPULAN
	P32	0.774	>	0.361	VALID
	P33	0.811	>	0.361	VALID

Dari hasil Uji Validitas pada tabel diatas, dapat dikatakan instrumen yang digunakan oleh penulis Valid. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan yang dilakukan menggunakan sistem komputer Static Package For Social (SPSS) versi 29. Dalam sistem tersebut dapat diuji sebuah validitas dari sebuah instrumen yang digunakan dalam sebuah penulisan. Dalam uji validitas penulisan ini, penulis menguji 30 responden yang pernah melakukan *walking tour* bersama Bandung Good Guide. Valid atau tidaknya sebuah item pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dalam penulisan ini dapat dilihat pada R - HITUNG > R- TABEL dengan tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) maka instrumen yang digunakan dapat dikatakan Valid, namun jika pada R - HITUNG < R - TABEL maka instrumen yang digunakan dalam penulisan ini dinyatakan Tidak Valid.

### 3. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui reliabilitas sebuah item pertanyaan dengan indikator maka perlu dilakukan sebuah Uji Reliabilitas. Uji ini dilakukan kepada 30 responden yang sudah mengisi instrumen yang digunakan dalam penulisan ini, selain itu dengan uji reliabilitas ini penulisan yang dilakukan akan menghasilkan data yang sesuai dengan

kenyataan dan data akan konsisten jika digunakan secara terus menerus dengan kurun waktu yang berbeda (Ghozali, 2006).

Uji reliabilitas dalam penulisan ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha dengan bantuan SPSS. Variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha memiliki angka > 0.6. Sebaliknya jika nilai Cronbach Alpha memiliki angka < 0.6, maka instrumen tersebut tidak reliabel untuk digunakan dalam penulisan, rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2} \right)$$

**TABEL 5**  
**UJI RELIABILITAS**

VARIABEL	NILAI CRONBACH ALPHA	≈	0.6	KESIMPULAN
KUALITAS PEMANDU WISATA	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL

**TABEL 6**  
**UJI RELIABILITAS**  
**(LANJUTAN)**

VARIABEL	NILAI CRONBACH ALPHA	≈	0.6	KESIMPULAN
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL
	0.979	>	0.6	RELIABEL
	0.978	>	0.6	RELIABEL

Dapat disimpulkan bahwa dalam penulisan ini seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen sudah RELIABEL, hal ini dapat dilihat pada table diatas. Seluruh item pertanyaan yang digunakan sudah melewati batas minimal yang sudah ditentukan, dimana Nilai Cronbach Alpha memiliki angka  $> 0.6$  hal ini menyatakan bahwa instrumen yang digunakan sudah Reliabel.

**G. Jadwal Penulisan**

**TABEL 6**

**JADWAL PENULISAN**

NO	DESKRIPSI KEGIATAN	BULAN						
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1.	Pengajuan Proyek akhir TOR							
2.	Penyusunan Proposal Peneliti/Proyek akhir Proyek Akhir							
3.	Seminar Proposal Penelitian/Proyek akhir Proyek Akhir							
4.	Revisi Pasca Seminar Proposal Penelitian Proyek Akhir							
5.	Survei Lapangan dan Penyusunan Proyek Akhir							
6.	Sidang Proyek Akhir							