

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan Osborn Rental. Pendekatan ini sesuai dengan pengertian yang dikemukakan oleh Sinambela & Sinambela (2021), penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang memanfaatkan data berbentuk angka dalam seluruh prosesnya, mulai dari pengumpulan hingga analisis dan penarikan kesimpulan. Melalui pendekatan ini, data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang akan dianalisis secara statistik untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan Osborn Rental dinilai oleh konsumen.

B. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan penyewaan mobil lepas kunci yang disediakan oleh PT Osborn Mobilitas Indonesia, yang dikenal dengan nama Osborn Rental. Penelitian ini tidak meneliti perusahaan secara keseluruhan, melainkan difokuskan pada aspek kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pemilihan Osborn Rental sebagai objek penelitian dilatarbelakangi oleh adanya sejumlah keluhan dari pelanggan yang mengindikasikan permasalahan dalam proses pelayanan. Berikut disajikan profil perusahaan dan ruang lingkup perusahaan pada penelitian ini:

1. Profil Perusahaan

GAMBAR 2

LOGO OSBORN RENTAL



Sumber : Osborn Rental, 2025

Nama Perusahaan : PT. Osborn Mobilitas Indonesia
 Alamat : Jln. Nanas No. 87, Matraman, Jakarta Timur
 Website : osbornrental.com
 Instagram : @osbornrental.jakarta

2. Ruang Lingkup Perusahaan

Osborn Rental merupakan perusahaan jasa transportasi yang berdiri pada tahun 2022. Osborn Rental didirikan atas dasar keresahan terhadap sulitnya menemukan penyedia jasa rental mobil lepas kunci yang dapat dipercaya dan mampu menyediakan unit kendaraan dengan kualitas yang baik. Perusahaan ini melayani kebutuhan transportasi dengan sistem sewa yang fleksibel, mencakup durasi harian, mingguan, hingga bulanan. Layanannya yang digunakan untuk berbagai keperluan mobilitas, baik dalam kota maupun perjalanan ke luar kota.

Dalam konteks penelitian ini, ruang lingkup perusahaan dibatasi pada layanan penyewaan mobil lepas kunci, dengan fokus pengguna yang melakukan penyewaan dalam tiga bulan terakhir. Pemilihan

rentang waktu tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa pengalaman pengguna masih relevan dan mudah diingat, sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat diberikan secara lebih tepat dan berdasarkan pengalaman aktual.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Osborn Rental yang pernah menggunakan layanan penyewaan mobil, secara lepas kunci. Menurut Sinambela & Sinambela (2021), populasi adalah sekelompok orang, benda, atau hal lain yang memiliki ciri-ciri tertentu dan dipilih oleh penulis untuk diteliti. Populasi ini nantinya akan dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan dalam penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, populasi difokuskan pada pelanggan yang telah menggunakan layanan sewa kendaraan lepas kunci pada Osborn Rental dalam satu tahun terakhir, yaitu sejak April 2024 hingga April 2025. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak Osborn, jumlah pengguna selama satu tahun tersebut adalah sebanyak 1.046 orang. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.046 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Sekaran dan Bougie (2016) menyatakan bahwa *nonprobability sampling* merupakan metode pemilihan sampel di mana tidak setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang setara untuk dipilih. Sementara itu Etikan, Musa dan Alkassim (2016) menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan pendekatan pemilihan sampel secara non-acak, di mana responden dipilih berdasarkan penilaian penulis bahwa mereka memiliki karakteristik atau informasi yang paling sesuai untuk mendukung fokus penelitian.

TABEL 3

ISAAC DAN MICHAEL

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	663	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Sumber : Sugiyono, 2017

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada tabel

Isaac dan Michael, yang memberikan acuan jumlah sampel berdasarkan

populasi dan tingkat signifikansi tertentu. Berdasarkan data internal Osborn Rental, jumlah populasi pengguna Osborn Rental dari April 2024 hingga April 2025 sebanyak 1.046 orang, yang kemudian dibulatkan menjadi 1.050 orang untuk keperluan perhitungan.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 10%, maka jumlah sampel yang direkomendasikan adalah sebanyak 217 responden. Oleh karena itu, penulis menetapkan target sampel sebanyak 217 responden. Pengambilan responden dilakukan secara *purposive* terhadap pelanggan yang telah menggunakan Osborn Rental dalam tiga bulan terakhir yaitu Februari hingga April 2025, dengan pertimbangan bahwa periode tersebut masih berada dalam rentang waktu yang relevan dan representatif untuk menilai kualitas pelayanan secara objektif.

Pemahaman mengenai karakteristik dasar responden menjadi bagian penting dalam memperkuat validitas hasil penelitian. Latar belakang responden yang jelas akan membantu dalam menginterpretasikan temuan secara lebih tepat dan sesuai dengan keadaan di lapangan. Berikut merupakan rekapitulasi profil responden dalam penelitian ini.

TABEL 4

REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN

No.	Kategori	Kategori Terbanyak	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	163	75%
2.	Usia	30-39 tahun	111	51%
3.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	126	58%
4.	Tujuan Penggunaan	Perjalanan Wisata	122	56%
5.	Sumber Informasi	<i>Website/ Platform Online</i>	117	54%

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2025

Tabel di atas menunjukkan kategori terbanyak dari karakteristik dasar responden dalam penelitian ini. Mayoritas responden adalah laki-laki, berusia 30–39 tahun, dan bekerja sebagai pegawai swasta. Sebagian besar menggunakan layanan Osborn Rental untuk tujuan perjalanan wisata, serta mengetahui informasi layanan melalui *website* atau *platform online*.

Pemahaman terhadap karakteristik umum responden ini diharapkan dapat membantu dalam menganalisis data pada bab selanjutnya secara lebih terarah dan sesuai dengan latar belakang pengguna yang memberikan penilaian terhadap layanan Osborn Rental sebagai objek dalam penelitian ini.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau prosedur yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Riduwan, 2015).

a. Survei

Menurut Sujarweni (2015), metode survei merupakan teknik pengumpulan data yang bertujuan mengumpulkan informasi melalui penyusunan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Metode ini digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu, dengan penggalian data yang dapat dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada

pelanggan Osborn Rental untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Osborn Rental.

b. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2017), studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri dan menghimpun informasi dari berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti laporan hasil penelitian, buku ilmiah, artikel, serta dokumen lain yang mendukung fokus penelitian. Studi pustaka berperan penting dalam mendukung proses penyusunan kerangka konseptual dalam suatu penelitian. Melalui studi pustaka, penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai teori-teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu, serta perkembangan isu-isu yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

2. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data merupakan media yang digunakan penulis untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian, terutama dalam memahami atau mengukur fenomena sosial yang menjadi fokus kajian (Riduwan, 2015). Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data karena sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan. Kuesioner memungkinkan penulis memperoleh data yang terstruktur dan mudah dianalisis secara statistik. Selain itu, jenis kuesioner ini mempermudah responden dalam memberikan jawaban serta menjaga konsistensi antar responden dalam menjawab setiap *item* pertanyaan.

Dalam penelitian ini, kuesioner disebarakan secara daring melalui *platform Google Form* dan ditujukan kepada pelanggan Osborn Rental yang telah menggunakan pelayanan selama tiga bulan terakhir. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk diisi sesuai dengan kondisi atau pendapat mereka.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menjelaskan cara pengukuran suatu variabel dalam penelitian, dengan tujuan agar setiap indikator yang digunakan dapat dipahami secara jelas dan memungkinkan variabel tersebut diukur secara tepat dan terarah (Suhardi, 2023). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah kualitas layanan pada Osborn Rental dan dijabarkan ke dalam tiga dimensi berdasarkan teori Grönroos, yaitu :

1. Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Dimensi ini berkaitan dengan hasil akhir dari layanan yang diterima pelanggan. Dalam konteks rental mobil, hal ini mencakup kondisi kendaraan, kenyamanan selama pemakaian dan kelengkapan unit mobil yang disewa.

2. Kualitas Fungsional (*Functional Quality*)

Dimensi ini menggambarkan bagaimana layanan yang diberikan kepada pelanggan, termasuk interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Indikator dari dimensi ini meliputi ketepatan waktu pelayanan,

keramahan staff, kejelasan informasi dan kemudahan prosedur penyewaan.

3. Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Dimensi ini merujuk pada kesan umum pelanggan terhadap perusahaan yang terbentuk dari pengalaman mereka. Citra perusahaan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan secara keseluruhan, termasuk rasa percaya dan kesan profesionalitas dari layanan yang diberikan.

TABEL 5

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Instrumen Penelitian	No. Item
Kualitas Pelayanan	Kualitas Teknis	Kondisi Kendaraan	Ordinal	Kuesioner	Q1
		Kebersihan Kendaraan	Ordinal	Kuesioner	Q2
		Kenyamanan Kendaraan	Ordinal	Kuesioner	Q3
		Kelengkapan Fasilitas kendaraan	Ordinal	Kuesioner	Q4
		Performa mesin kendaraan yang optimal dan andal	Ordinal	Kuesioner	Q5
	Kualitas Fungsional	Ketepatan Waktu Pelayanan	Ordinal	Kuesioner	Q6
		Responsivitas Staf	Ordinal	Kuesioner	Q7
		Kemudahan Prosedur	Ordinal	Kuesioner	Q8
		Kesopanan Staf	Ordinal	Kuesioner	Q9
		Kesesuaian Informasi	Ordinal	Kuesioner	Q10
		Reputasi Perusahaan secara Umum	Ordinal	Kuesioner	Q11
	Citra Perusahaan	Kepercayaan terhadap Perusahaan	Ordinal	Kuesioner	Q12
		Profesionalisme Perusahaan	Ordinal	Kuesioner	Q13
		Keunggulan Kompetitif Perusahaan	Ordinal	Kuesioner	Q14
		Komitmen Perusahaan terhadap Pelanggan	Ordinal	Kuesioner	Q15
		Ulasan Positif dari Rekomendasi Orang Lain	Ordinal	Kuesioner	Q16

Sumber : Groonros dalam Kuswoyo & Tjahyadi, 2017

F. Analisis Data

1. Metode Analisis Data

Menurut Ghozali (2021), analisis deskriptif merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan atau menyajikan data yang telah diperoleh sesuai dengan kondisi aslinya, tanpa tujuan untuk menarik kesimpulan secara menyeluruh atau digeneralisasi ke populasi lebih luas. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan hasil tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan Osborn Rental. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel menggunakan Skala Likert 5 poin, mulai dari pilihan “Sangat Tidak Baik” hingga “Sangat Baik”. Skala ini dipilih karena mampu mempresentasikan tingkat kebaikan secara bertahap terhadap pernyataan yang diberikan, sehingga dapat mengangkat kecenderungan atau sikap responden secara lebih detail.

Skala Likert dalam penelitian ini bersifat ordinal, yaitu menyusun jawaban responden dalam tingkatan tertentu tanpa memberikan ukuran jarak pasti antar tingkatannya. Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert 5 poin yang bersifat ordinal, di mana responden diminta memberikan penilaian berdasarkan tingkat penilaian kualitas layanan, mulai dari yang sangat tidak baik hingga sangat baik.

Adapun kategori dan skor dari skala tersebut disajikan pada tabel berikut.

TABEL 6

SKALA PENILAIAN KUESIONER

Skor	Kategori Tanggapan	Jenis Skala
1	Sangat Tidak Baik	Ordinal
2	Tidak Baik	Ordinal
3	Cukup	Ordinal
4	Baik	Ordinal
5	Sangat Baik	Ordinal

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2025

2. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2021), uji validitas bertujuan untuk menilai apakah kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur hal yang ingin diteliti. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila item-item pernyataannya secara tepat mencerminkan aspek atau variabel yang dimaksud dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Pearson Product Moment*, yang menghitung korelasi antara setiap item pernyataan dengan skor total.

Adapun rumus korelasi *Pearson Product Moment* adalah 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 skor item dan skor total

n = Jumlah responden

X = Skor item

Y = Skor total

$\sum XY$ = Hasil perkalian antara skor item dan skor total

$\sum x^2$, $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

Berikut merupakan hasil uji validitas terhadap beberapa item pernyataan pada dimensi kualitas pelayanan Osborn Rental.

TABEL 7

HASIL UJI VALIDITAS

No. Item	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	SIG (0.05)	Kesimpulan
1.	Kendaraan yang digunakan dalam kondisi layak jalan	0,712	0,361	0,000	Valid
2.	Kendaraan dalam keadaan bersih saat diterima	0,701	0,361	0,000	Valid
3.	Kendaraan yang digunakan nyaman saat dikendarai	0,427	0,361	0,019	Valid
4.	Fasilitas dalam kendaraan berfungsi dengan baik	0,490	0,361	0,006	Valid
5.	Mesin kendaraan berfungsi dengan baik selama masa pemakaian	0,640	0,361	0,000	Valid
6.	Kendaraan diserahkan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati	0,681	0,361	0,000	Valid
7.	Staf merespon pertanyaan atau permintaan dengan cepat dan jelas	0,722	0,361	0,000	Valid
8.	Informasi mengenai prosedur penyewaan kendaraan mudah dipahami	0,716	0,361	0,000	Valid
9.	Staf menunjukkan sikap yang sopan dalam melayani	0,739	0,361	0,000	Valid

**TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS
(Lanjutan)**

No. Item	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	SIG (0.05)	Kes- impulan
10.	Informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi kendaraan sebenarnya	0,722	0,361	0,000	Valid
11.	Osborn Rental dikenal sebagai perusahaan yang memiliki reputasi baik	0,784	0,361	0,000	Valid
12.	Osborn Rental merupakan perusahaan yang dapat dipercaya oleh pelanggan	0,737	0,361	0,000	Valid
13.	Osborn Rental memiliki citra sebagai perusahaan yang profesional dalam pelayanan	0,790	0,361	0,000	Valid
14.	Osborn Rental memiliki keunggulan dibanding penyedia lain	0,756	0,361	0,000	Valid
15.	Osborn Rental menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan kebutuhan pelanggan	0,403	0,361	0,027	Valid
16.	Osborn Rental dikenal melalui rekomendasi atau ulasan positif dari pengguna lain	0,472	0,361	0,008	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2025

Pengujian dilakukan terhadap 30 responden menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (dengan $n = 30$, maka r_{tabel} 0,361) dan nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, seluruh item pada kuesioner menunjukkan nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} dan nilai Sig. yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan untuk proses pengumpulan data.

3. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden menggunakan metode *Croanbach's Alpha* melalui aplikasi SPSS versi 22.0. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu memberikan hasil yang konsisten. Menurut Ghozali (2021), reliabilitas merupakan metode untuk menguji konsistensi sebuah kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari suatu variabel atau konstruk. Sebuah instrumen dinyatakan reliabel apabila respon yang diberikan oleh seseorang terhadap pernyataan yang sama tetap stabil atau tidak berubah dalam waktu yang berbeda.

Nilai reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus *Croanbach's Alpha* sebagai berikut :

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

Keterangan :

α = nilai *Croanbach's Alpha*

k = jumlah item

σ_i^2 = varians masing-masing item

σ_t^2 = total varians dari seluruh item

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *Croanbach's Alpha* $\geq$ 0,60. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai $\alpha = 0,912$, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi

dan layak digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini.

G. Jadwal Penelitian

TABEL 8

JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	Periode Pelaksanaan					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Pengumpulan TOR						
2.	Penyusunan Usulan Penelitian						
3.	Seminar Usulan Penelitian						
4.	Revisi Usulan Penelitian						
5.	Pelaksanaan Penelitian						
6.	Penyusunan Proyek Akhir						
7.	Sidang Proyek Akhir						

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2025