

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2015), metode penelitian adalah suatu prosedur yang dilakukan secara terstruktur dan berdasarkan prinsip ilmiah untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan demi mencapai tujuan penelitian. Sementara itu, pendekatan deskriptif dimanfaatkan untuk menggambarkan karakteristik suatu objek melalui proses pengumpulan data atau sampel yang relevan tanpa melakukan pengujian hipotesis atau menarik kesimpulan secara mendalam. Sementara itu Zellatifanny & Mudjiyanto (2018) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menghimpun informasi selengkap mungkin terkait suatu permasalahan yang menjadi latar belakang dari pelaksanaan penelitian atau yang tengah berlangsung saat studi dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui metode survei serta menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian, menurut Satibi (2023) adalah yang menggambarkan sasaran untuk mencapai tujuan atau hasil tertentu, menggabungkan kualitas lokal, sejarah perkembangan, desain otoritatif, tugas utama dan lainnya dengan perencanaan wilayah penelitian. Pengertian lainnya menurut Sugiyono (2015) objek penelitian adalah kegiatan yang menjadi fokus utama peneliti untuk dianalisis lebih lanjut, lalu akan dapat diambil kesimpulan.

Objek penelitian ini adalah Keraton Kasepuhan Cirebon. Wisatawan yang telah mengunjungi Keraton Kasepuhan merupakan responden penelitian ini. Keraton Kasepuhan merupakan salah satu warisan sejarah yang memiliki nilai budaya tinggi di Kota Cirebon. Sebagai simbol kejayaan masa lalu, Keraton ini menjadi bukti fisik dari peradaban Kesultanan Cirebon yang masih dapat disaksikan hingga kini. Terletak di Jalan Kasepuhan No. 43, Kelurahan Kasepuhan, Kecamatan Lemahwungkuk, Keraton ini tidak hanya menjadi pusat kegiatan budaya, tetapi juga menjadi daya tarik wisata sejarah yang ramai dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Didirikan pada tahun 1529 oleh Pangeran Mas Zainul Arifin, bangunan ini mencerminkan perpaduan arsitektur khas Jawa, Islam, Cina, dan Eropa, yang menunjukkan keberagaman pengaruh budaya pada masa itu. Hingga saat ini, kelestarian Keraton Kasepuhan tetap dijaga dengan baik oleh keluarga Keraton dan pemerintah setempat, sehingga nilai-nilai sejarah, adat, dan budaya yang terkandung di dalamnya dapat terus diwariskan kepada generasi berikutnya. Keberadaan Keraton ini juga menjadi bukti penting dalam memahami perkembangan sosial dan budaya masyarakat Cirebon dari masa ke masa.

Secara historis, Keraton Kasepuhan merupakan perluasan dari Keraton Pakungwati yang lebih dahulu berdiri pada tahun 1430. Arsitektur bangunan ini mencerminkan akulturasi budaya yang kaya, memadukan unsur-unsur Jawa, Sunda, Islam, Hindu, Tionghoa, dan Eropa. Saat ini, Keraton Kasepuhan masih menjadi tempat tinggal bagi keluarga keturunan Sunan Gunung Jati dan juga menjadi lokasi berbagai upacara adat, seperti Panjang

Jimat. Keberadaan pemandu wisata di Keraton Kasepuhan memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi sejarah dengan nilai-nilai budaya yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kualitas pemandu wisata di Keraton Kasepuhan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan dan penyampaian informasi yang diberikan oleh pemandu wisata dapat mempengaruhi kepuasan serta pengalaman pengunjung selama berada di kawasan Keraton.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto dalam Abunawas et al. (2023), populasi dapat dipahami sebagai seluruh subjek atau unit analisis yang menjadi sasaran dalam sebuah penelitian. Populasi ini mencakup berbagai bentuk atau kategori yang ada di lapangan dan relevan dengan topik yang sedang diteliti. Sementara itu, menurut Sabar dalam Abunawas et al. (2023) populasi merujuk pada keseluruhan subjek yang menjadi fokus utama dalam penelitian tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah mengunjungi Keraton Kasepuhan dalam waktu 2 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2023 sampai tahun 2024. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak Keraton Kasepuhan, jumlah pengunjung adalah sebanyak 207.375 wisatawan.

2. Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability dalam menentukan subjek penelitian. Berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2015), metode pengambilan *non-probability sampling*

ditandai dengan tidak diberikannya peluang yang merata bagi setiap anggota populasi untuk menjadi bagian dari sampel. Penelitian ini menerapkan teknik *purposive sampling*, yang termasuk dalam kategori metode tersebut. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan teknik ini didasarkan pada fakta bahwa tidak semua responden memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Oleh karena itu, sampel dipilih secara selektif berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut Arikunto (2006), sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Penelitian yang dilakukan pada sebagian populasi ini disebut sebagai penelitian sampel. Jika ukuran populasi terlalu besar, maka tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh anggota populasi karena kendala seperti terbatasnya sumber daya finansial, personel, dan durasi pelaksanaan. Oleh karena itu, penggunaan sampel yang ditentukan dengan bantuan tabel Isaac & Michael diperlukan untuk memperkirakan jumlah sampel dari populasi tertentu. Data yang diperoleh dari sampel ini nantinya digunakan untuk menarik kesimpulan yang berlaku untuk seluruh populasi. Dengan demikian, sampel yang diambil harus bersifat representatif atau dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan tabel Isaac & Michael seperti yang dijelaskan berikut:

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	563	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 dilakukan berdasarkan tabel Isaac dan Michael, yang memberikan pedoman jumlah sampel sesuai dengan ukuran populasi dan tingkat signifikansi yang ditentukan. Dengan ukuran populasi sebesar 207.375 wisatawan (dibulatkan menjadi 250.000) dan tingkat signifikansi 10%, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 270 wisatawan.

Memahami karakteristik dasar responden merupakan aspek krusial untuk meningkatkan validitas hasil penelitian. Informasi latar belakang responden yang terperinci mempermudah penafsiran temuan secara

akurat dan relevan dengan kondisi nyata. Adapun ringkasan profil responden dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

TABEL 4
REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN

No.	Kategori	Kategori Terbanyak	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	60,62%
2.	Usia	20-25 Tahun	46,7%
3.	Asal Daerah	Pulau Jawa	82,2%
4.	Status Pekerjaan	Mahasiswa	39,6%
5.	Pernah Berkunjung Atau Belum	Ya	88,5%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2025

Tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang serupa. Responden didominasi oleh Perempuan berusia 20–25 tahun, yang berasal dari daerah Pulau Jawa, dengan status pekerjaan sebagai Mahasiswa. Mayoritas wisatawan menjawab pernah berkunjung ke Keraton Kasepuhan sementara sisanya wisatawan menjawab belum pernah berkunjung ke Keraton Kasepuhan sebelumnya dan saat itu merupakan kali pertama kunjungan mereka.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam kegiatan penulisan, teknik pengumpulan data memegang peranan yang sangat krusial. Menurut Sugiyono (2015) tahapan ini dianggap sebagai inti dari penelitian, sebab dari sinilah data yang

dibutuhkan untuk mendukung analisis akan diperoleh. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui Google Form, yang berisi daftar pertanyaan berdasarkan indikator dan dimensi yang telah ditetapkan sebelumnya. Formulir ini akan dibagikan kepada para wisatawan yang pernah mengunjungi Keraton Kasepuhan Cirebon. Para responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan menggunakan skala Likert, mulai dari pilihan “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju.” Data yang terkumpul melalui Google Form ini kemudian akan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang memungkinkan data objektif dijelaskan dan diinterpretasikan secara sistematis.

2. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan kuesioner berbasis Google Form sebagai alat pengumpulan data, dengan tujuan memperoleh tanggapan langsung dari para responden. Gantina (2021) menyatakan bahwa kuesioner adalah instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data non-tes, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada individu yang menjadi responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui platform Google Form, dengan alasan agar penulis dapat menjangkau wisatawan yang berada di luar wilayah Pulau Jawa. Selain itu, metode *online* ini dipilih agar lebih fleksibel bagi para wisatawan, karena mereka dapat mengisi kuesioner sesuai waktu luang mereka tanpa adanya tekanan waktu tertentu.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional mengacu pada cara peneliti mendefinisikan variabel dalam bentuk yang dapat diukur atau diamati secara langsung. Ini melibatkan penjelasan tentang bagaimana variabel tersebut akan diukur atau diobservasi, berdasarkan karakteristik yang terlihat atau dapat diukur. Tujuan dari definisi operasional adalah untuk memastikan bahwa variabel yang diteliti dapat diidentifikasi dan dianalisis dengan cara yang sistematis dan objektif, memudahkan proses pengumpulan data yang relevan dengan topik penelitian. Proses ini melibatkan menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian dengan cara yang spesifik (tidak ambigu) dan terukur (Nurdin & Hartati, 2019). Menurut pandangan Nan Lin dalam Wardhono (2016), penggunaan variabel bertujuan untuk mengubah konsep abstrak menjadi objek empiris dengan maksud mengaitkan teori dengan fakta. Operasional variabel dilakukan untuk mempermudah pengumpulan data, mengurangi perbedaan interpretasi, dan mebatasi ruang lingkup variabel. Dengan mengoprasionalisasikan variabel, peneliti dapat menggambarkan secara jelas apa yang diamati atau diukur dalam konteks penelitian. Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL 5
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Data	No Item
Kualitas Pemandu Wisata (Huang et al, 2010)	<i>Professional Competence</i>	Pengetahuan tentang budaya	Ordinal	Q1
		Pengetahuan tentang objek wisata	Ordinal	Q2
		Pengetahuan tentang gaya hidup masyarakat	Ordinal	Q3
		Selera humor yang baik	Ordinal	Q4
		Memperhatikan kebutuhan wisatawan	Ordinal	Q5
		Tampil baik dan memberikan komentar	Ordinal	Q6
		Pandai berkomunikasi antarpribadi	Ordinal	Q7
	<i>Interpersonal Skill and Organization</i>	Mampu menangani keluhan wisatawan dengan baik	Ordinal	Q8
		Penampilan pemandu wisata rapi dan sesuai	Ordinal	Q9
		Dapat bekerja sama dengan staf lainnya	Ordinal	Q10
		Pandai dalam manajemen waktu	Ordinal	Q11
		Mampu mengatur kegiatan terkait tur	Ordinal	Q12
		Memiliki kesehatan yang baik	Ordinal	Q13
	<i>Empathy</i>	Memenuhi kebutuhan psikologis wisatawan	Ordinal	Q14
		Menunjukkan penilaian yang baik	Ordinal	Q15
		Menunjukkan semangat dalam pekerjaan	Ordinal	Q16
	<i>Problem Solving</i>	Menyelesaikan maslaah dan konflik	Ordinal	Q17

Sumber: (Huang et al., 2010)

F. Analisis Data

1. Metode Analisis

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif yang berfokus pada pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif memberikan uraian tentang suatu permasalahan atau keadaan tertentu tanpa melakukan perlakuan khusus terhadap objek yang diteliti.

Sementara itu, penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengumpulkan data atau fakta yang dapat memberikan kepastian dan ketelitian dalam menjawab pertanyaan penelitian (Yuliani & Supriatna, 2023).

Analisis dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan hasil tanggapan responden terhadap variable yang diteliti, yaitu kualitas pemandu wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon. Data dikumpul melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variable menggunakan skala likert 5 poin. Berikut tingkatan ukuran untuk Skala Likert yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju (Sugiyono, 2015).

TABEL 6
SKALA LIKERT

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

Sumber: Sugiyono (2015)

2. Uji Validitas

Menurut pendapat Sugiyono (2017), validitas berkaitan dengan tingkat ketepatan data yang diperoleh dari subjek penelitian terhadap apa yang ingin diketahui oleh peneliti. Dalam hal ini, validitas menilai sejauh mana alat ukur atau metode yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud. Untuk memastikan ketepatan data

diperlukan pengujian yang mencakup dua aspek penting, yaitu validitas itu sendiri dan reliabilitas. Keandalan mengacu pada stabilitas dan konsistensi perangkat pengukuran konsep dan membantu menentukan keakuratan pengukuran. Validitas, di sisi lain, mengacu pada ketepatan pengukuran berdasarkan data dan konsep (Arifin & Bachtiar, 2023).

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode Pearson Product Moment, yakni dengan menghitung korelasi antara setiap item pernyataan dengan total skor keseluruhan. Pengujian ini melibatkan 30 responden dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 22.0.

$$= \frac{\sum Y - \sum \sum Y}{\sqrt{[\sum^2 - (\sum)^2] - [\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Nilai korelasi antara skor setiap item dan total skor

n = Jumlah responden

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum y$ = Jumlah skor total

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara skor item dengan skor total

$\sum^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total Kriteria

pengambilan keputusan:

a. Jika $t_{ht} > t_{ae}$, maka instrument penelitian dikatakan valid

b. Jika $t_{ht} < t_{ae}$, maka instrument penelitian dikatakan

tidak valid

TABEL 7
HASIL UJI VALIDITAS

VARIABEL	ITEM CODE	R-HITUNG	≈	R-TABEL	KESIMPULAN
KUALITAS PEMANDU WISATA	P1	0.856	>	0.361	VALID
	P2	0.856	>	0.361	VALID
	P3	0.856	>	0.361	VALID
	P4	0.837	>	0.361	VALID
	P5	0.961	>	0.361	VALID
	P6	0.915	>	0.361	VALID
	P7	0.917	>	0.361	VALID
	P8	0.961	>	0.361	VALID
	P9	0.949	>	0.361	VALID
	P10	0.944	>	0.361	VALID
	P11	0.901	>	0.361	VALID
	P12	0.949	>	0.361	VALID
	P13	0.949	>	0.361	VALID
	P14	0.958	>	0.361	VALID
	P15	0.858	>	0.361	VALID
	P16	0.949	>	0.361	VALID
	P17	0.954	>	0.361	VALID

Sumber: Hasil olahan data penulis (2025)

Berdasarkan uji validitas yang telah diolah oleh penulis menggunakan aplikasi SPSS 22.0, menjelaskan bahwa nilai R hitung pada masing masing instrumen lebih besar dari pada R tabel dengan jumlah responden 30.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan merujuk pada tingkat konsistensi suatu alat ukur atau rangkaian pengukuran. Ini mencakup apakah hasil yang diperoleh dari penggunaan alat ukur yang sama pada waktu yang berbeda (uji ulang) tetap konsisten, atau dalam konteks penilaian subjektif, apakah dua penilai memberikan hasil yang serupa (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana setiap item dalam kuesioner memberikan hasil yang konsisten. Beberapa rumus umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas antara lain adalah Alpha Cronbach, Spearman Brown, Kristoff, Angoff, dan Rullon. Uji reliabilitas dilakukan secara keseluruhan terhadap semua item dalam kuesioner guna memastikan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dan menghasilkan data yang stabil (Arifin & Bachtiar, 2023).

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

$$a = \left(\frac{-1}{-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \frac{2}{t}}{t} \right)$$

Keterangan:

a = Nilai realibilitas (Cronbach's Alpha)

k = Jumlah item atau pernyataan dalam instrumen

$\sum S_i^2$ = Jumlah varian dari masing-masing item

$\sum S_t^2$ = Varian total dari seluruh skor responden

TABEL 8
HASIL UJI RELIABILITAS

Cronbach'Alpha	n of Items
0.922	17

Sumber: Hasil olahan data penulis (2025)

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden dengan memanfaatkan metode Cronbach's Alpha dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien reliabilitas yang melebihi 0,7, sehingga seluruh instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam penyebaran kuesioner kepada responden.

G. Jadwal Penelitian

TABEL 9
JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Pengajuan TOR usulan penelitian						
2	Penyusunan Usulan Penelitian						
3	Seminar Usulan Penelitian						
4	Penelitian atau Observasi Lapangan						
5	Penyusunan Proyek Akhir						
6	Sidang Proyek Akhir						

Sumber: Olahan Data Penulis (2025)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data temuan dalam penelitian ini diperoleh melalui pengolahan kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan yang telah mengunjungi Keraton Kasepuhan selama periode 2023 hingga 2024. Kuesioner tersebut diberikan kepada 270 responden yang telah ditentukan sebelumnya. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan telah memenuhi jumlah responden yang ditargetkan. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi, diperoleh temuan data sebagai berikut:

1. Kualitas Pemandu Wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon

a. Penilaian Dimensi *Professional Competence*

TABEL 10

DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI *PROFESSIONAL COMPETENCE* n=270

INDIKATOR	STS (1)		TS (2)		RR (3)		S (4)		SS (5)	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pemandu memiliki kemampuan pengetahuan tentang budaya destinasi	4	1,48	3	1,11	6	2,22	89	32,96	168	62,22
Pemandu wisata memiliki pengetahuan tentang objek wisata	4	1,48	3	1,11	8	2,96	110	40,74	145	53,70
Pemandu wisata memiliki pengetahuan tentang gaya hidup masyarakat setempat	6	2,22	2	0,74	5	1,85	107	39,63	154	57,04
Pemandu wisata menunjukkan selera humor yang baik	4	1,48	4	1,48	4	1,48	100	37,04	162	60,00
Pemandu wisata memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan baik	5	1,85	4	1,48	7	2,59	110	40,74	148	54,81
Pemandu wisata tampil baik dalam memberikan komentar	6	2,22	4	1,48	4	1,48	122	45,19	137	50,74
Pemandu wisata pandai berkomunikasi antarpribadi	4	1,48	5	1,85	5	1,85	120	44,44	140	51,85

Sumber: Hasil olahan data penulis (2025)