

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif. Data yang dikumpulkan dapat diukur menggunakan teknik statistik karena sifatnya kuantitatif, mampu dilihat keobjektifannya, kemudian mampu dimaknai sesuai kaidah ilmiah yang merujuk pada sampel serta populasi yang tentunya telah ditetapkan oleh penulis

Nantinya, sampel yang sebelumnya sudah diperhitungkan dengan perolehan populasi memiliki peranan yang besar serta penting ketika mendapatkan berbagai data yang dibutuhkan dalam menarik kesimpulan pada kajian. Kemudian di dalam sampel tersebut terdapat beberapa responden yang telah ditetapkan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Responden akan mengisi beberapa pernyataan yang dituliskan dalam format survey, sehingga kemudian data survey berupa tanggapan yang telah diperoleh dari para responden akan penulis gunakan sebagai data yang akan diuji guna membuktikan hipotesis. Lebih lanjut, pendekatan atau analisis yang menggunakan metode kuantitatif ini dapat mengelaborasi atau menjelaskan fenomena yang terjadi dan yang akan diteliti. Adapun, hasil dari pendekatan kualitatif ini datanya dapat digambarkan secara general.

Sugiyono (2022), menerangkan bahwasannya pendekatan kuantitatif ini dapat menembus sesuatu hal dari sudut pandang ilmiah yang selaras dengan pedoman keilmuan secara empiris, dapat digambarkan secara objektif, sifatnya dapat diukur atau dihitung, berwujud nyata, sistematis serta berpandangan rasional.

Pendekatan dengan metode kuantitatif juga tersohor sebagai metode yang sudah diimplementasikan sejak lalu dalam wujud pengkajian.

B. Obyek Penelitian

Sugiyono (2022), memandang bahwa objek penelitian ialah komponen yang menjadi instrumen penting dalam penelitian yang bersifat objektif, valid, reliabel dan dapat menggambarkan fenomena dalam kajian. Objek yang ditetapkan dapat diimplementasikan secara ilmiah, sehingga nantinya hasil yang didapatkan mampu relevan, representatif, dan aktual sesuai dengan realitas yang dikaji oleh penulis.

Selanjutnya, Mukhtazar (2020) mengemukakan interpretasi objek penelitian yang artiannya yakni hal-hal yang terdapat nilai permasalahan di dalamnya. Sehingga, kemudian dapat dilandaskan sebagai bahan dalam suatu penelitian.

Melalui beberapa deskripsi mengenai objek penelitian dari para ahli di atas, penulis menentukan bahwa objek dalam penelitian ini yaitu Instagram Bandung Tour On The Bus (@bus.bandros). Pemilihan objek penelitian Instagram resmi BANDROS akan lebih memudahkan dalam klasifikasi dan perolehan data untuk diuji pada kajian ini, khususnya untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemandu wisata secara objektif.

C. Populasi dan Sampling

Sugiyono (2022) menjabarkan bahwasannya populasi adalah komoditas secara menyeluruh yang terdapat objek ataupun subjek di dalamnya. Sifatnya *tangible* atau berwujud, mampu diperhitungkan, relevan dengan fenomena yang terjadi di sekitar, serta karakternya pun selaras.

Penetapan populasi di sini tidak selalu harus berlandaskan pada satu individu, tetapi dapat termanifestasi secara objek yang terkandung fakta juga

kenyataan sesuai dengan yang akan dikaji. Adapun, populasi pada penelitian kali ini yaitu sekumpulan orang yang mengikuti Instagram resmi dari Bandung Tour On The Bus (@bus.bandros) sejumlah 20,1 ribu (data ditarik per 16 April 2025). Nantinya penarikan dan pengujian data akan dikhususkan bagi para pengguna moda transportasi BANDROS yang telah mendapatkan pengalaman tersendiri dengan menggunakan layanan jasa pemandu wisata di sana).

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode accidental sampling (convenience sampling). Metode ini dipilih karena penulis mengambil responden yang secara kebetulan bertemu atau menggunakan layanan BANDROS dan bersedia menjadi responden penelitian. Teknik ini dianggap sesuai karena dapat memudahkan peneliti memperoleh data secara cepat dan efisien dari wisatawan yang benar-benar memiliki pengalaman langsung dengan layanan pemandu wisata BANDROS.

Mengikuti jejak Sugiyono (2022), penulis menggunakan metode Isaac dan Michael untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini. Dengan tingkat kepercayaan 90% serta dengan derajat kebebasan 10% berikut ini:

$$S = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \chi^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Sampel penelitian

χ^2 = Chi kuadrat

N = Jumlah populasi

P = Proporsi peluang benar(0,5)

Q = Proporsi peluang salah (0,5)

d^2 = Derajat kebebasan (10%)

Sehingga sampel yang diperoleh sesuai dengan yang telah ditentukan, sebagai berikut ini:

$$S = \frac{K^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + K^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{2,706 (20.100)(0,5)(0,5)}{10\%^2 (20.100 - 1) + 2,706 (0,5)(0,5)}$$

$$S = \frac{13.597,65}{0,01(20.100 - 1) + 2,706 (0,5)(0,5)}$$

$$S = \frac{13.597,65}{0,01(20.009) + 0,6765}$$

$$S = \frac{13.597,65}{200,7665}$$

$$S = 67$$

Berdasarkan perolehan angka pengikut Instagram resmi Bandung Tour On The Bus (@bus.bandros) yang kemudian dihitung menggunakan rumus Isaac dan Michael di atas, maka penulis mendapatkan sampel sebanyak 67 responden.

D. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2022), memandang bahwa dua komponen utama yang dapat berdampak pada perolehan hasil perhitungan data pada penelitian yang di antaranya yaitu kualitas dari tiap butir atau instrumen pernyataan yang dibubuhkan dalam penelitian yang di mana dapat ditarik kesimpulannya berdasarkan pengujian data menggunakan metode uji yaitu validitas dan reliabilitas. Kemudian, komponen berikutnya ialah kualitas dari penghimpunan data yang memiliki relevansi yang mendalam dan kuat dengan beberapa metode uji lainnya.

Penulis menggunakan kuesioner, alat pengumpulan data yang disesuaikan dengan pendekatan kuantitatif, untuk menyusun hasil penelitian ini. Kuesioner ialah metode dalam penghimpunan data dengan menampilkan beberapa instrument pernyataan yang tertulis atau dengan langsung kepada responden yang ditentukan sesuai sampel, guna memperoleh jawaban atas pernyataan yang diberikan (Sugiyono, 2022).

Implementasi kuesioner dianggap sesuai karena selaras dengan pendekatan kuantitatif, terlebih bila terdapat relevansi dan kesesuaian dengan sampel sesuai dengan kualifikasi penetapan responden. Setelah itu, penulis menggunakan Google Forms untuk mengirimkan kuesioner daring guna mengumpulkan data.

Tujuan dari penentuan Google Form sebagai medium pengisian kuesioner dalam memperoleh tanggapan responden yaitu efektif, dengan mudah diakses oleh responden (khususnya yang sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan).

Selain menggunakan Google Form dalam metode pengumpulan data, penulis menetapkan menggunakan observasi agar data yang dihimpun dapat tersajikan melalui kajian yang dalam dan mendetil.

Observasi menurut Sugiyono (2022) adalah tahap saat melakukan kajian ilmu yang detil dan menyeluruh. Seperti di dalamnya mampu melihat, mengidentifikasi, mendeskripsikan serta melakukan notulensi pada objek dan subjek serta isu yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, teknik ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan hasil data tentang kualitas pelayanan pemandu wisata Bandung Tour On The Bus yang ditujukan kepada pengunjung usia muda.

E. Definisi Operasional Variabel

Makna operasional variabel dalam konteks penelitian ialah variabel yang dibangun secara praktik sesuai dengan fenomena yang terjadi pada lingkup objek yang dikaji.

Menurut Sugiyono (2022), variabel penelitian merupakan komponen, aspek, nilai serta sifat yang memiliki ciri khas dari objek yang variatif. Di mana mampu diputuskan oleh penulis untuk didalami lebih menyeluruh, yang kemudian hasil akhirnya akan ditarik menjadi suatu kesimpulan.

Adapun, variabel yang ditetapkan pada penelitian ini dijabarkan seperti berikut ini:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Agar suatu variabel dapat dikatakan independen, maka variabel tersebut harus mampu mempengaruhi variabel lain yang disebut variabel dependen. Dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X). Berikut ini adalah lima hal yang dapat dijadikan indikator kualitas pelayanan menurut Zheithalm dkk dalam Satriadi (2022):

- 1.) Keandalan, dalam arti mampu memberikan layanan dengan kompetensi, yang meliputi ketepatan waktu, kesiapan, dan pengetahuan tentang pekerjaan seseorang.

- 2.) Responsif berarti Anda dapat berempati dengan orang lain, memberi mereka dukungan yang mereka butuhkan, dan mengatasi masalah apa pun yang mungkin mereka alami.
- 3.) Selain berpengetahuan dan tanggap terhadap masalah klien, agen penjamin harus memiliki sikap yang menyenangkan dan mampu mempertahankan kepercayaan dan komitmen klien mereka.
- 4.) Empati berarti mampu terhubung dengan orang lain, yang berarti bersikap cerdas dengan informasi yang Anda berikan dan menunjukkan cinta dan perhatian kepada konsumen Anda.
- 5.) Faktor-faktor yang dapat diamati secara fisik meliputi hal-hal seperti kebersihan fasilitas, ketersediaan semua peralatan atau perlengkapan yang diperlukan, cara petugas berpakaian dan berperilaku, dan kemudahan dan kelengkapan fasilitas yang dapat diakses pelanggan untuk menikmati layanan.

Tabel 3 OPERASIONAL VARIABLE

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Instrumen Penelitian
Variabel X: Kualitas Pelayanan Menurut Lewis & Booms dalam Satriadi (2022), menjabarkan bahwa kualitas pelayanan yakni pengukuran mengenai seberapa baik taraf pelayanan yang disajikan sehingga dapat sesuai dan memenuhi harapan juga ekspektasi dari	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1.Kemampuan dapat dipercaya 2.konsisten dalam pelayanan jasa 3.Keakuratan dalam melakukan pelayanan jasanya 4.memberikan/menye mpatkan waktu bila ada pertanyaan lebih	Ordinal	Kuesioner
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap),	1. sumber informasi terpercaya 2. layanannya yang cepat dan tepat. 3. siap sedia 24/7 untuk membantu dengan senang hati.	Ordinal	Kuesioner
	<i>Assurance</i> (jaminan),	1.Pengetahuan dan keterampilan	Ordinal	Kuesioner

pengguna produk maupun jasa. Zeithaml et al. dalam Satriadi (2022)		2.dapat diandalkan (profesional dalam bekerja) 3.memiliki keahlian <i>public speaking</i> dan memiliki wawasan yang baik 4.bersikap ramah dan sopan		
	<i>Empathy</i> (empati)	1.memberikan perhatian ekstra 2.dapat menangani pertanyaan, kebutuhan, saran dan keluhan 3.selalu berusaha untuk memiliki reputasi yang terbaik selalu memberikan saran atau informasi terbaik	Ordinal	Kuesioner
	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	1.sudah menggunakan fasilitas dengan sangat baik dan	Ordinal	Kuesioner

		sesuai dengan fungsinya		
		2.selalu menjaga kebersihan dan kerapian		
		3.dapat menjelaskan dan memberikan fasilitas		
		4.selalu menjaga penampilan		

Sumber: Zheithalm et al dalam Satriadi (2022)

F. Analisis Data

1. Uji Validitas

Berdasarkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mendeskripsikan validitas yaitu sebagai sifat atau yang bernilai benar yang sesuai dengan fakta, bukti, berwujud nyata, empiris, kognitif, juga wewenang hukum yang mampu disahkan secara valid. Valid ini dapat dijadikan sebagai suatu penentu dengan akurat atau bernilai benar akan fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar.

Sugiyono (2022), memandang validitas mampu dimaknai sebagai metode ukur atau pengujian ketepatan data, di mana selaras dengan kenyataan pada objek yang dikaji. Selanjutnya, penulis akan mengamati data yang dikumpulkan dari tanggapan responden menggunakan instrumen dalam uji validitas. Kemudian, mereka akan membandingkan angka-angka dengan item-item dalam setiap

pernyataan pada kuesioner untuk menentukan tingkat akurasi antara data yang relevan berdasarkan fenomena dan data yang mereka peroleh. Ini akan membantu mereka menemukan dan membuktikan data menggunakan validitas.

Untuk menggunakan uji validitas ini, bandingkan nilai-r yang dihitung dengan nilai-r dalam tabel untuk $df = n-2$. Eksekusi dalam pengambilan keputusan dengan uji validitas ini mampu diimplementasikan guna membuktikan apabila seluruh instrument yang tertera dalam pernyataan di kuesioner valid atau tidaknya. Dalam pengoperasiannya, penulis menggunakan mesin penguji statistik yaitu IBM SPSS versi 25.

Adapun, faktor yang dapat menentukan instrumen pada kuesioner nantinya akan valid atau tidak mampu dilampirkan dalam dua pembahasan berikut ini:

- 1.) Menurut instrumen tersebut, pernyataan atau indikator dianggap sah jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan bernilai positif.
- 2.) Pernyataan atau indikator yang disertakan dalam instrumen dianggap tidak sah jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel dan bernilai negatif.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat mencapai kesesuaian data sepanjang beberapa periode waktu, menurut Sugiyono (2022). Hal ini menggambarkan bahwa data yang dihimpun dikatakan bernilai reliabel.

Instrumen-instrumen dalam butir pernyataan kuesioner harus bernilai reliabel, karena nantinya uji data yang satu ini mampu membuktikan dan meyakinkan butir-butir pernyataan pada variabel kuesioner berkondisi baik, sesuai, tepat dalam menakar atau memaknai fenomena yang diteliti. Nantinya, data yang diperoleh melalui tanggapan responden dari kuesioner akan langsung diuji reliabilitasnya menggunakan mesin statistik IBM SPSS 25.

Adapun ketentuan mengenai instrumen dari pernyataan kuesioner sifat atau nilainya reliabel atau tidak dapat dikonfirmasi berdasar pada dua faktor, di antaranya berikut ini:

- 1.) Suatu item dalam variabel dianggap dapat diandalkan jika dan hanya jika nilai alpha Cronbach-nya lebih besar dari 0,60.
- 2.) Jika nilai alpha Cronbach kurang dari 0,60, ini menunjukkan bahwa item variabel tersebut tidak dapat diandalkan.

G. Jadwal Penelitian

Tabel 4 Jadwal Penelitian

Jadwal Kegiatan	Bulan (2025)					
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pengajuan Judul						
Penyusunan Proposal (Bab 1- Bab 3)						
Bimbingan Proposal						

Seminar Proposal						
Revisi Proposal						
Penelitian						
Pengolahan Data dan Penyusunan Proyek Akhir						
Bimbingan Proyek Akhir						
Pengumpulan Proyek Akhir						

Sidang Proyek Akhir						
------------------------	--	--	--	--	--	--

Sumber : Olahan Penulis (April 2025)