

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analitik. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi model *SERVQUAL* melalui *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode kualitatif berfokus pada analisis yang mendalam dan holistik, di mana data dikumpulkan dari berbagai sumber primer dan sekunder, kemudian dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang dinamika kualitas pelayanan pada unit pelayanan investasi. Menurut (Sugiyono, 2021), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada upaya memahami makna dan esensi dari fenomena sosial melalui penjelasan deskriptif-analitik. Dalam konteks ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara aktif terlibat dalam proses pengumpulan dan analisis data untuk menangkap kompleksitas kesenjangan kualitas pelayanan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

Alasan pemilihan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitik dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan yang komprehensif. Kompleksitas implementasi model *SERVQUAL* melalui *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung memerlukan pendekatan yang mampu menangkap nuansa dan dinamika kesenjangan harapan dan persepsi pengguna jasa investasi yang tidak dapat diukur secara kuantitatif semata, di mana metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna mendalam dari interaksi kelima dimensi *SERVQUAL* dalam konteks nyata. Pendekatan ini dipandang tepat karena memfasilitasi pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana kesenjangan kualitas pelayanan terjadi pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dalam layanan *Investment Corner*, sehingga analisis

tidak hanya berhenti pada deskripsi fenomena tetapi juga menjelaskan hubungan dan implikasi antar dimensi kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, pendekatan kualitatif memberikan keluwesan bagi peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek implementasi layanan *Investment Corner* yang mungkin belum teridentifikasi sebelumnya, termasuk persepsi, harapan, pengalaman, dan tantangan kualitas pelayanan yang dihadapi oleh berbagai pemangku kepentingan, khususnya pelaku usaha dan investor. Fleksibilitas ini sangat penting mengingat karakteristik penelitian yang bersifat eksploratif terhadap fenomena kualitas pelayanan publik di sektor investasi. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami implementasi kelima dimensi *SERVQUAL* dalam konteks spesifik Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, dengan mempertimbangkan faktor-faktor organisasi, teknis operasional, dan sosial yang mempengaruhi kualitas layanan investasi.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif-analitik, penelitian ini diharapkan tidak hanya mampu mendeskripsikan fenomena kualitas pelayanan *Investment Corner*, tetapi juga memberikan analisis mendalam tentang bagaimana model *SERVQUAL* dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam layanan perizinan investasi. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk merumuskan rekomendasi strategis yang kontekstual dan implementatif bagi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan identifikasi kesenjangan pada kelima dimensi *SERVQUAL* di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

B. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian kualitatif deskriptif-analitik ini berakar pada paradigma postpositivisme dan diterapkan untuk mengkaji objek penelitian dalam konteks alamiahnya, dengan peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam proses penelitian (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi model *SERVQUAL* melalui *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

berlangsung, serta menemukan pola hubungan yang relevan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan dalam peningkatan kualitas layanan investasi.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, seperti melalui wawancara dengan informan, observasi, atau pengambilan data langsung di lapangan (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengumpulan data primer yang diperoleh langsung dari narasumber kunci di lingkungan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, khususnya di *Investment Corner*, yaitu:

- a. Pejabat dan staf pengelola *Investment Corner*
- b. Pelaku usaha dan investor sebagai pengguna layanan
- c. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung

Keunggulan dari pengumpulan data primer adalah informasi yang diperoleh lebih akurat dan relevan dengan kondisi aktual di lapangan, serta dapat secara langsung menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan implementasi kelima dimensi *SERVQUAL* melalui *Investment Corner*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah tersedia, seperti dokumen kebijakan, laporan resmi, publikasi ilmiah, atau data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi :

- a. Peraturan daerah dan peraturan walikota terkait pelayanan investasi
- b. Laporan kinerja Mal Pelayanan Publik Kota Bandung
- c. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Investment Corner*
- d. Data statistik pengguna layanan investasi

- e. Kajian akademis tentang kualitas pelayanan publik dan model *SERVQUAL*

Data sekunder berfungsi sebagai sumber pendukung yang memperkaya analisis dan memberikan konteks yang lebih komprehensif terhadap data primer yang telah dikumpulkan, sehingga proses penelitian dapat didasarkan pada data dan fakta yang terverifikasi baik dari literatur ilmiah maupun dokumen resmi instansi terkait.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2021), tahapan dalam proses pengumpulan data terbagi menjadi tiga teknik utama, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang berkaitan dengan objek penelitian (Sugiyono, 2021). Metode ini efektif untuk memahami dinamika operasional dan interaksi yang terjadi dalam implementasi layanan. Dalam penelitian ini, observasi akan dilakukan di *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung untuk mengamati secara langsung proses pelayanan kepada investor dan pelaku usaha, mekanisme koordinasi antar unit layanan, serta bukti fisik (*tangibles*) yang mendukung kualitas pelayanan seperti tata ruang, kelengkapan fasilitas, dan kemudahan akses informasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang relevan dan kompeten terhadap topik penelitian (Sugiyono, 2021). Dalam konteks penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan para pemangku kepentingan utama yang terlibat dalam pengelolaan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

Tabel 3. 1
Data Informan Penelitian

No	Inisial	Posisi/Jabatan	Keterangan
1	DP	Kepala <i>Investment Corner</i>	Informan Kunci (<i>Key Informant</i>)
2	AS	Staf Pelayanan Investasi	Informan Utama (<i>Main Informant</i>)
3	RI	Petugas Front Desk	Informan Utama (<i>Main Informant</i>)
4	PS	Pelaku Usaha/Pengguna Layanan	Informan Pendukung (<i>Supporting Informant</i>)
5	TM	Investor/Pengguna Layanan	Informan Pendukung (<i>Supporting Informant</i>)
6	KS	Perwakilan Dinas Penanaman Modal	Informan Pendukung (<i>Supporting Informant</i>)

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan tabel 3.1, menurut (Engkus, 2021) informan penelitian adalah individu yang memberikan data, informasi, atau pandangan dalam proses pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif. Mereka biasanya dipilih karena memiliki pengalaman langsung, pengetahuan mendalam, atau posisi tertentu yang relevan dengan topik penelitian.

Informan penelitian dibagi menjadi 3 (tiga) kategori: (1) Informan kunci, adalah yang mengetahui/memahami secara konseptual/kebijakan; (2) Informan Utama adalah yang mengetahui/memahami secara teknis operasional; (3) Informan pendukung, adalah yang menerima/pengguna kebijakan. Penulisan nama informan digunakan nama inisial, nama samaran, atau kode dalam menyebut informan dilakukan demi menjaga kerahasiaan identitas dan perlindungan etis terhadap subjek penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan yang memiliki pemahaman mendalam tentang implementasi kelima dimensi *SERVQUAL* melalui *Investment Corner*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan

tertentu (Sugiyono, 2021). Teknik ini memungkinkan peneliti memilih informan berdasarkan kriteria spesifik yang relevan serta selaras dengan tujuan penelitian. Daftar informan penelitian pada tabel 3.1 disusun dengan mempertimbangkan peran dan keterlibatan mereka dalam pengelolaan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang mengandalkan berbagai jenis dokumen, arsip, atau catatan yang relevan dengan penelitian. Pada penelitian ini, dokumentasi yang berkaitan dengan standar operasional prosedur *Investment Corner*, laporan kinerja triwulanan, statistik pengguna layanan, notulensi rapat koordinasi, dan dokumen pendukung lainnya akan dianalisis. Data sekunder ini berfungsi untuk memperkaya analisis dan memberikan konteks lebih luas mengenai implementasi kelima dimensi *SERVQUAL* dalam pengelolaan layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Dengan data dokumentasi, peneliti dapat membandingkan hasil analisis teks dan dengan sumber tertulis atau dokumentasi lain yang relevan (Nasution, 2023).

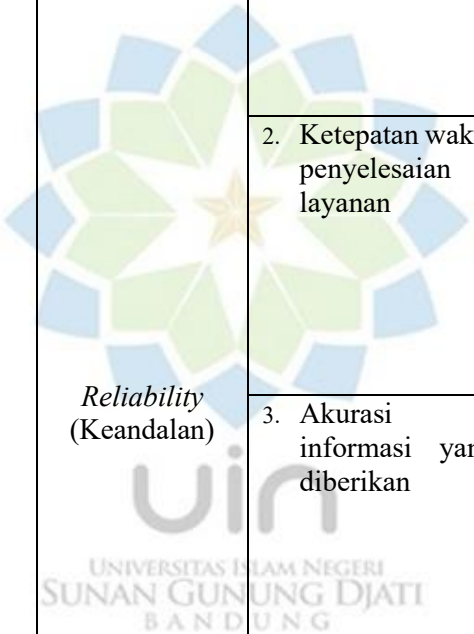
E. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2015), definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Proses ini bertujuan untuk mengubah konsep-konsep abstrak menjadi indikator yang dapat diukur dengan jelas, sehingga peneliti dapat mendapatkan data yang objektif dan relevan. Melalui operasionalisasi, peneliti menetapkan bagaimana variabel akan diukur, apa saja indikator yang digunakan, serta bagaimana data akan dikumpulkan dan dianalisis. Langkah ini sangat krusial untuk memastikan bahwa variabel yang diteliti benar-benar mencerminkan apa yang ingin dikaji dan dapat diukur dengan tepat, serta hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya dan akurat. Tanpa adanya operasionalisasi yang baik, peneliti berisiko mendapatkan data yang tidak valid

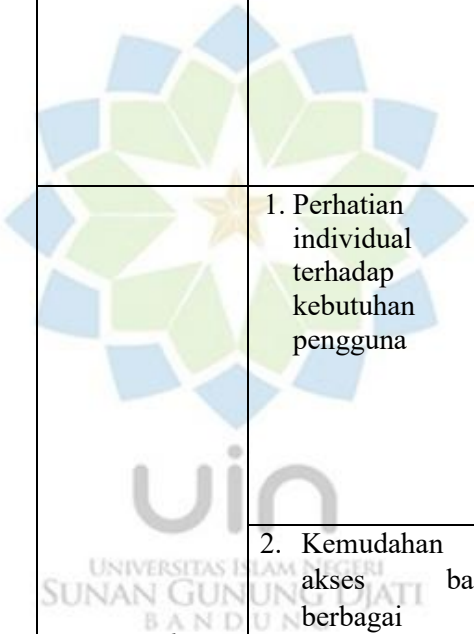
atau tidak dapat dipertanggungjawabkan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kesimpulan dari penelitian tersebut.

Tabel 3.2
Parameter Penelitian

<i>Theory</i>	<i>Variabel</i>	<i>Dimensi</i>	<i>Indikator</i>	<i>Kisi-Kisi</i>
<i>Service Quality (SERVQUAL)</i> Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1998)	Kualitas Pelayanan <i>Investment Corner</i> MPP Kota Bandung	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik <i>Investment Corner</i>	- Kondisi ruang layanan (kenyamanan, kebersihan, kerapian) - Kelengkapan sarana prasarana (meja, kursi, signage) - Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
			2. Penampilan dan kerapian petugas layanan	- Kerapian pakaian dan atribut petugas - Kebersihan dan penampilan fisik petugas - Kesesuaian penampilan dengan standar pelayanan
			3. Kemudahan akses dan navigasi sistem informasi	- Kemudahan menemukan lokasi layanan - Kejelasan petunjuk arah dan alur layanan - Kemudahan penggunaan sistem informasi layanan
			4. Ketersediaan materi panduan layanan investasi	- Ketersediaan media informasi (brosur, leaflet) - Kejelasan isi informasi

				layanan - Kemudahan memahami informasi yang diberikan
		 <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Konsistensi dalam memberikan layanan sesuai janji	- Kesesuaian pelayanan dengan standar/prosedur - Konsistensi petugas dalam memberikan layanan - Keseragaman pelayanan antar petugas
			2. Ketepatan waktu penyelesaian layanan	- Ketepatan waktu penyelesaian layanan - Kejelasan durasi pelayanan - Minimnya keterlambatan pelayanan
			3. Akurasi informasi yang diberikan	- Ketepatan informasi yang diberikan - Kejelasan informasi layanan investasi - Kesesuaian informasi dengan kondisi nyata
			4. Kemampuan menyelesaikan masalah pengguna	- Kemampuan petugas menangani kendala - Ketepatan solusi yang diberikan - Keberhasilan penyelesaian masalah pengguna

		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kecepatan merespon pertanyaan pengguna	- Kecepatan petugas dalam melayani - Waktu tanggap terhadap pertanyaan pengguna - Kesiapan petugas saat dibutuhkan
			2. Kemauan membantu dan solutif	- Sikap proaktif petugas - Kesiadaan memberikan bantuan - Kemampuan memberikan solusi
			3. Efisiensi proses layanan	- Kelancaran alur pelayanan - Kesederhanaan prosedur - Waktu tunggu layanan
			4. Penanganan keluhan yang memuaskan	- Respons terhadap keluhan pengguna - Cara petugas menangani keluhan - Tingkat penyelesaian keluhan
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kompetensi dan pengetahuan petugas	- Penguasaan informasi layanan investasi - Kemampuan menjelaskan layanan - Profesionalitas petugas
			2. Keramahan dan kesopanan dalam melayani	- Sikap sopan dalam melayani - Cara berkomunikasi dengan pengguna - Etika pelayanan

				petugas
			3. Jaminan keamanan data pengguna	- Perlindungan data pengguna - Keamanan proses layanan - Kepercayaan terhadap pengelolaan data
			4. Kredibilitas dan reputasi layanan	- Tingkat kepercayaan terhadap layanan - Citra layanan Investment Corner - Keyakinan terhadap kualitas layanan
		 <i>Empathy</i> (Empati)	1. Perhatian individual terhadap kebutuhan pengguna	- Perhatian terhadap kebutuhan individu - Keseriusan dalam melayani pengguna - Pendekatan personal dalam pelayanan
			2. Kemudahan akses bagi berbagai kalangan	- Kemudahan menjangkau layanan - Akses bagi berbagai kalangan - Ketersediaan fasilitas pendukung akses
			3. Fleksibilitas dalam menangani kebutuhan khusus	- Kemampuan menyesuaikan kebutuhan pengguna - Keluwesan dalam proses pelayanan - Penyesuaian

				terhadap kondisi pengguna
			4. Pemahaman terhadap kebutuhan pelaku usaha	- Pemahaman terhadap kebutuhan pelaku usaha - Kesesuaian layanan dengan kebutuhan - Kemampuan membaca kebutuhan pengguna

Sumber: Diolah oleh Penulis (2026).

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara berkelanjutan, baik selama proses pengumpulan data maupun setelah data terkumpul dalam jangka waktu tertentu. Selama wawancara, peneliti mulai menganalisis jawaban dari informan, dan jika ditemukan jawaban yang belum memadai atau masih kurang mendalam, peneliti akan melanjutkan dengan pertanyaan tambahan. Proses ini berlanjut hingga data yang diperoleh dianggap cukup kuat dan kredibel. Menurut Miles dan Huberman tahun 1984 dalam (Sugiyono, 2021), analisis data kualitatif bersifat dinamis dan dilakukan secara iteratif, berlanjut hingga data mencapai titik jenuh. Proses analisis ini melibatkan tiga langkah utama: *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi). Setiap langkah dalam analisis data memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan dan dapat dipercaya. Pada tahap awal, peneliti akan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, seringkali melalui triangulasi metode. Berikut tiga langkah utama dari teknik analisis data penelitian yang dipaparkan oleh (Sugiyono, 2021).

Miles, Huberman, dan Saldaña menjelaskan bahwa analisis data kualitatif terdiri atas tiga alur kegiatan utama yang berlangsung secara interaktif, yaitu *data*

condensation (kondensasi data), *data display* (penyajian data), serta *conclusion drawing/verification* (penarikan dan verifikasi kesimpulan). Ketiga komponen ini saling berhubungan dan terus berulang sepanjang proses penelitian.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses reduksi data adalah langkah awal dalam analisis data kualitatif yang dilakukan untuk menyederhanakan dan menyaring informasi yang telah terkumpul, terutama ketika jumlah data yang diperoleh sudah sangat banyak dan kompleks. Dengan semakin banyaknya data yang dikumpulkan di lapangan, peneliti perlu mengorganisir informasi tersebut agar lebih terstruktur dan mudah dianalisis. Reduksi data melibatkan pemilihan informasi yang penting dan relevan, serta fokus pada elemen-elemen yang memiliki hubungan langsung dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data dalam analisis kualitatif bertujuan menyederhanakan dan menyaring informasi agar lebih terstruktur dan relevan dengan tujuan penelitian (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

Dalam konteks penelitian ini, reduksi data akan difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dalam implementasi layanan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Reduksi data juga membantu peneliti untuk menemukan pola-pola penting dalam penelitian mengenai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan. Data yang awalnya mungkin tampak acak atau tidak terorganisir akan dikelompokkan berdasarkan tema-tema yang muncul terkait dengan kelima dimensi tersebut. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema atau konsep utama yang akan dijadikan dasar analisis lebih lanjut. Penggunaan teknologi, seperti perangkat lunak komputer, dapat mempermudah pengkodean dan pengorganisasian data, yang membantu mempercepat proses reduksi. Penting untuk diingat bahwa dalam penelitian kualitatif, tujuan utama adalah menemukan temuan baru yang belum teridentifikasi sebelumnya, sehingga peneliti harus peka

terhadap data yang mungkin tampak asing atau belum diketahui. Melalui reduksi data yang hati-hati, peneliti dapat menyaring informasi yang benar-benar signifikan dan relevan, serta mengarah pada pengembangan analisis yang lebih mendalam.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan setelah data dianalisis secara mendalam. Kesimpulan bersifat induktif, yaitu ditarik langsung dari data yang terkumpul, bukan dari hipotesis awal (Hasan, 2019). Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah tahap akhir yang dilakukan setelah analisis data selesai. Pada tahap ini, peneliti membuat kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan dan dianalisis secara mendalam. Penarikan kesimpulan ini bersifat induktif, artinya kesimpulan ditarik berdasarkan data yang ada dan bukan didasarkan pada hipotesis awal yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, kesimpulan akan ditarik berdasarkan temuan-temuan yang berkaitan dengan implementasi kelima dimensi *SERVQUAL* melalui *Investment Corner* dan bagaimana kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna mempengaruhi kualitas pelayanan.

Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan terus-menerus selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang muncul selama penelitian akan diverifikasi dan dikembangkan seiring dengan bertambahnya data dan informasi yang diperoleh. Verifikasi kesimpulan dilakukan melalui triangulasi data, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data untuk memastikan keabsahan temuan. Kesimpulan akhir yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan jawaban yang komprehensif atas rumusan masalah penelitian serta memberikan rekomendasi yang implementatif bagi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung berdasarkan identifikasi kesenjangan pada kelima dimensi *SERVQUAL*.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data dan terus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan yang diperoleh tidak langsung ditetapkan secara final, tetapi diperiksa kembali melalui triangulasi sumber dan teknik, pengecekan terhadap hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi, sehingga data yang digunakan dapat dipastikan kesesuaiannya dengan kondisi pelayanan pada *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Proses verifikasi tersebut dilakukan untuk menjaga kredibilitas dan konsistensi temuan penelitian dalam menggambarkan kualitas pelayanan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, kesimpulan penelitian diarahkan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan *Investment Corner* berdasarkan kondisi pelayanan dan pengalaman pengguna, serta menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan kualitas pelayanan pada unit layanan investasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, Dalam penelitian ini, teknik triangulasi data digunakan untuk memeriksa keabsahan data. Triangulasi merupakan tahap pengujian validasi data yang dilakukan dengan menggunakan berbagai data melalui proses uji sumber, teknik dan waktu (Sugiyono, 2021).

Menurut Zuldafrial (2012) keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut versi penelitian kuantitatif dan disesuaikan dengan tuntunan pengetahuan, kreteria, dan paradigma sendiri. Keabsahan data merupakan derajat kepercayaan atau kebenaran hasil suatu penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (1985) dalam Wijaya (2018), keabsahan data di dalam penelitian kualitatif, suatu realitis itu bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak

ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data

Dalam Penelitian ini teknik triangulasi data digunakan untuk memeriksa keabsahan data. Triangulasi merupakan tahap pengujian validasi data yang dilakukan dengan menggunakan berbagai data melalui proses uji sumber, teknik dan waktu (Sugiyono, 2021). Triangulasi melibatkan penggunaan berbagai sumber data, metode, atau teori untuk *cross-check* informasi, sehingga meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian. Beberapa proses pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi data dalam penelitian ini adalah:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi dalam bentuk triangulasi sumber, metode, teori, atau peneliti membantu memperkuat keandalan dan validitas data, karena data dari berbagai sudut pandang saling melengkapi dan dapat diverifikasi silang (Arianto, 2024). Metode ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber yang berbeda namun terkait satu sama lain. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari wawancara dengan pengelola *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, observasi langsung terhadap proses pelayanan investasi, dan analisis dokumen resmi terkait kebijakan dan laporan kinerja *Investment Corner*. Beberapa informan kunci dalam penelitian ini adalah DP (Kepala *Investment Corner*), AS (Staf Pelayanan Investasi), RI (Petugas *Front Desk*), serta pelaku usaha dan investor pengguna layanan (PS, TM) dan perwakilan dinas terkait (KS). Dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber ini, peneliti dapat meningkatkan keakuratan dan kredibilitas data yang diperoleh terkait implementasi kelima dimensi *SERVQUAL*.

2. Triangulasi Teknik

Pendekatan triangulasi teknik yaitu kombinasi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen membantu memperoleh pemahaman komprehensif dan mendalam terhadap implementasi layanan. Dengan begitu, data dari berbagai teknik bisa diverifikasi silang, memperkuat validitas dan

kredibilitas temuan (Nurfajriani et al., 2024). Pendekatan ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk mengkaji fenomena yang sama. Selain melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, peneliti juga melakukan observasi partisipatif terhadap proses operasional *Investment Corner* dan analisis dokumen kebijakan serta laporan kinerja layanan. Penggunaan berbagai teknik ini membantu peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai implementasi kelima dimensi *SERVQUAL* melalui *Investment Corner*, khususnya dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan.

Selain triangulasi, peneliti juga melakukan *member check* dengan mengkonfirmasi interpretasi data kepada informan untuk memastikan bahwa pemahaman peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman informan. Teknik ini penting untuk menjaga akurasi dan menghindari misinterpretasi dalam analisis data penelitian terkait kualitas pelayanan *Investment Corner*. Peneliti juga melakukan diskusi dengan rekan sejawat untuk mendapatkan masukan dan perspektif berbeda dalam menganalisis data kualitatif yang terkumpul.

H. Tempat dan Waktu Penelitian

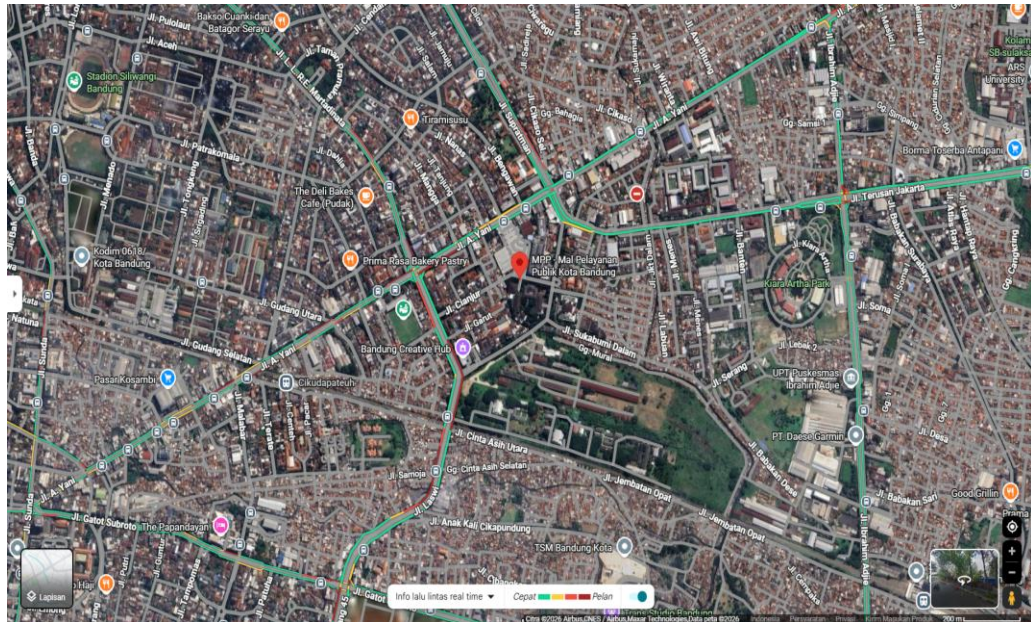
1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung yang terletak di Jalan LLRE. Martadinata No. 157, Bandung. Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan unit pelayanan terpadu yang mengelola *Investment Corner* sebagai pusat layanan investasi terintegrasi bagi pelaku usaha dan investor. Sebagai leading service unit dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan investasi di tingkat daerah, *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung memiliki peran strategis dalam memfasilitasi, mengkoordinasikan, dan mengevaluasi layanan investasi bagi masyarakat Kota Bandung.

Pemilihan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa unit layanan ini merupakan pusat dari seluruh aktivitas pelayanan investasi, mulai dari konsultasi, perizinan, hingga fasilitasi setelah perizinan. Sebagai unit yang mengelola layanan investasi terpadu, lokasi ini menjadi tempat yang ideal untuk mengamati implementasi kelima dimensi *SERVQUAL* dalam konteks yang komprehensif, mencakup aspek bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Selain itu, *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung memiliki keunikan dalam hal cakupan layanannya yang terintegrasi dengan berbagai dinas dan instansi terkait, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), serta instansi teknis lainnya. Karakteristik ini memberikan peluang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam skala mikro sekaligus menganalisis kompleksitas koordinasi antar lembaga dalam penyelenggaraan layanan investasi. Oleh karena itu, lokasi ini sangat relevan untuk meneliti penerapan model *SERVQUAL* melalui *Investment Corner* dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan investasi di tingkat daerah.

Gambar 3.1
Lokasi Penelitian



Sumber: Google Maps (Diolah Peneliti, 2026)

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.3
Rencana Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	2025					2026							
	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
Pengajuan judul													
Pembuatan proposal penelitian													
Bimbingan proposal penelitian													
Seminar proposal penelitian													
Revisi proposal penelitian													
Pengumpulan dan pengolahan data													
Bimbingan skripsi													
Penyelesaian skripsi													
Sidang skripsi													

Sumber: Diolah Peneliti (2026)