

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan TWA Cimanggu. Menurut Sugiyono (2010:38), “variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Adapun yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah kualitas produk wisata (X). Menurut Sugiyono (2010:39), variabel *independent* atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Sedangkan yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan pengunjung (Y). Menurut Sugiyono (2010:39), variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah tanggapan pengunjung di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu mengenai implementasi kualitas produk wisata terhadap kepuasan. Sedangkan yang menjadi unit analisis (responden) dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Kawasan TWA Cimanggu. Berdasarkan objek

penelitian tersebut dianalisa mengenai kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan TWA Cimanggu.

Penelitian ini dilakukan peneliti dalam jangka waktu kurang dari satu tahun oleh karena itu, metode yang digunakan adalah *cross sectional method*. Menurut Husein Umar (2009:42), “*cross sectional method* yaitu metode penelitian dengan cara meneliti suatu fenomena tertentu dalam satu kurun waktu saja”.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode merupakan cara kerja untuk mencapai suatu tujuan atau pendekatan yang dilakukan untuk mencapai suatu hal. Menurut Sugiyono (2010:2), yang dimaksud “metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu, yaitu *valid* (derajat ketepatan). *Valid* menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Dengan tujuan penelitian dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya suatu penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

#### 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut

Sugiyono (2010:35), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan atau mencari hubungan variabel satu sama lain. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas produk wisata dan bagaimana kualitas produk wisata tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan TWA Cimanggu.

Menurut Sugiyono (2010:36), penelitian verifikatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan TWA Cimanggu.

Berdasarkan jenis penelitian di atas, yaitu deskriptif dan verifikatif, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Menurut Keplinger yang dikutip dari buku Sugiyono (2010:75) adalah:

Metode survei yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Informasi yang dikumpulkan langsung menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun oleh karena itu, metode yang digunakan adalah *cross sectional method*. Menurut Uma Sekaran (2006:315), “penelitian *cross sectional* adalah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali yang dilakukan selama periode hari, minggu, atau bulan untuk menjawab pertanyaan penelitian”.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang diukur adalah kualitas produk wisata sebagai *variable independent* (X), sedangkan *variable dependent* (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung. Pengoperasian variabel dari kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian ini menggunakan skala ordinal, yaitu data ordinal yang merupakan data yang berjenjang atau berbentuk peringkat, tidak hanya menyatakan peringkat kategori tapi menyatakan peringkat kategori tersebut. Penjelasan operasionalisasi variabel secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini:

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL KUALITAS PRODUK WISATA DAN**  
**KEPUASAN PENGUNJUNG**

Variabel/ Sub variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
<b>Kualitas Produk Wisata (X)</b>	Kualitas produk wisata adalah persepsi terhadap daya tarik wisata serta harapan atas kepuasan-kepuasan yang akan diperoleh dari atraksi wisata tersebut berakumulasi menjadi kekuatan yang besar untuk mendorong seseorang untuk menentukan pilihan atas destinasi wisata yang akan dikunjungi. (Bodlender dalam Solahuddin Nasution, M. Arif Nasution dan Janianton Damanik, 2005:89)	<b>Mutu DTW:</b> • Keunikan DTW Cimanggu	• Tingkat Keunikan DTW Cimanggu	Ordinal	III.A.1
		• Keaslian bentuk dan arsitektur bangunan	• Tingkat keaslian bentuk dan arsitektur bangunan	Ordinal	III.A.2
		• Keramahan pelayanan yang diberikan oleh karyawan	• Tingkat keramahan pelayanan yang diberikan oleh karyawan	Ordinal	III.A.3
		• Keamanan di dalam DTW	• Tingkat keamanan di dalam DTW	Ordinal	III.A.4
		• Kebersihan sanitasi di DTW (toilet, mushola, tempat makan, tempat parkir)	• Tingkat kebersihan sanitasi di DTW (toilet, mushola, tempat makan, tempat parkir)	Ordinal	III.A.5
		<b>Mutu Atraksi Wisata:</b> • Keasrian alam di DTW	• Tingkat keasrian alam di DTW	Ordinal	III.B.1
		• Kualitas pemandian air panas di DTW	• Tingkat keamanan pemandian air panas di DTW	Ordinal	III.B.2
			• Tingkat kebersihan pemandian air panas di DTW	Ordinal	III.B.3
		• Keragaman jenis wahana permainan di DTW	• Tingkat keragaman jenis wahana permainan di DTW	Ordinal	III.B.4
		• Mutu wahana permainan di DTW	• Tingkat keamanan wahana permainan di DTW	Ordinal	III.B.5
		<b>Mutu Sarana Pendukung Wisata :</b> • Mutu sarana akomodasi di DTW	• Tingkat mutu sarana akomodasi di DTW	Ordinal	III.C.1

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas hiburan di DTW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat fasilitas hiburan di DTW</li> </ul>	Ordinal	III.C.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan toilet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat Kenyamanan toilet</li> </ul>	Ordinal	III.C.3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi Mushola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kondisi mushola</li> </ul>	Ordinal	III.C.4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan tempat makan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kenyamanan tempat makan</li> </ul>	Ordinal	III.C.5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan tempat sampah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat ketersediaan tempat sampah</li> </ul>	Ordinal	III.C.6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi kamar bilas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kondisi kamar bilas</li> </ul>	Ordinal	III.C.7
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan tempat duduk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat ketersediaan tempat duduk</li> </ul>	Ordinal	III.C.8
		<p><b>Mutu Aksesibilitas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan memperoleh transportasi menuju DTW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kemudahan memperoleh transportasi menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan saat perjalanan menuju DTW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kenyamanan saat perjalanan menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efisiensi waktu yang ditempuh menuju DTW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat efisiensi waktu yang ditempuh menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi Infrastruktur menuju DTW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kondisi infrastruktur menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.4

Variabel/ Sub variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
<b>Kepuasan Pengunjung (Y)</b>	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. (Kotler & Keller, 2009:138-139)  Kepuasan ditentukan oleh ekspektasi dan persepsi wisatawan. (Kotler dan Keller, 2009:164)	Perbandingan antara harapan ( <i>expectation</i> ) dan kenyataan ( <i>perception</i> ) dengan <b>mutu DTW</b> yang dirasakan	• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keunikan DTW Cimanggu	Ordinal	III.A.1.1
			• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keaslian bentuk dan arsitektur bangunan	Ordinal	III.A.2.2
			• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keramahan pelayanan yang diberikan oleh karyawan	Ordinal	III.A.3.3
			• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keamanan di dalam DTW	Ordinal	III.A.4.4
			• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kebersihan sanitasi di DTW (toilet, mushola, tempat makan, tempat parkir)	Ordinal	III.A.5.5
		Perbandingan antara harapan ( <i>expectation</i> ) dan kenyataan ( <i>perception</i> ) dengan <b>mutu atraksi wisata</b> yang dirasakan	• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keasrian alam di DTW	Ordinal	III.B.1.1
			• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keamanan pemandian air panas di DTW	Ordinal	III.B.2.2
			• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kebersihan pemandian air panas di DTW	Ordinal	III.B.3.3
			• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keragaman jenis wahana permainan di DTW	Ordinal	III.B.4.4

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai keamanan wahana permainan di DTW</li> </ul>	Ordinal	III.B.5.5
		<p>Perbandingan antara harapan (<i>expectation</i>) dan kenyataan (<i>perception</i>) dengan <b>mutu sarana pendukung wisata</b> yang dirasakan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai mutu sarana akomodasi di DTW</li> </ul>	Ordinal	III.C.1.1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai fasilitas hiburan di DTW</li> </ul>	Ordinal	III.C.2.2
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kenyamanan toilet</li> </ul>	Ordinal	III.C.3.3
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kondisi mushola</li> </ul>	Ordinal	III.C.4.4
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kenyamanan tempat makan</li> </ul>	Ordinal	III.C.5.5
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai ketersediaan tempat sampah</li> </ul>	Ordinal	III.C.6.6
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kondisi kamar bilas</li> </ul>	Ordinal	III.C.7.7
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai ketersediaan tempat duduk</li> </ul>	Ordinal	III.C.8.8
		<p>Perbandingan antara harapan (<i>expectation</i>) dan kenyataan (<i>perception</i>) dengan <b>mutu aksesibilitas</b> yang dirasakan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kemudahan memperoleh transportasi menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.1.1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kenyamanan saat perjalanan menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.2.2



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai efisiensi waktu yang ditempuh menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.3.3
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan mengenai kondisi infrastruktur menuju DTW</li> </ul>	Ordinal	III.D.4.4

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012.

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Husein Umar (2009:42), mengemukakan "Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti". Dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung.

Husein Umar (2009:42), mengemukakan "Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram". Berikut ini adalah Tabel 3.2 mengenai jenis dan sumber data yang digunakan:

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata di Provinsi Jawa Barat Tahun 2006-2010	Sekunder	Disbudpar Kab/Kota di Provinsi Jawa Barat (2010)
2.	Klasifikasi Obyek Wisata yang Dikelola Perum Perhutani Sesuai dengan Status Hutan dan Fungsinya	Sekunder	Jurnal Memaksimalkan Potensi Wisata Alam di Jawa Barat Vol. 1. No. 1. Oktober (2005)
3.	Daftar Daya Tarik Wisata Alam	Sekunder	KBM WBU Perum Perhutani Unit III Jabar dan Banten (2009)
4.	Kondisi Sarana dan Prasarana di Taman Wisata Alam Cimanggu	Sekunder	Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten (2009)
5.	Data Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Alam Air Panas di Kabupaten Bandung Tahun 2007-2011	Sekunder	Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten KBM Jasa Lingkungan dan Produk Lain Tahun (2012)
6.	Inventarisasi Fasilitas Atraksi di Taman Wisata Alam Cimanggu	Sekunder	Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten (2009)
7.	Hasil Pra-Penelitian Kepuasan Pengunjung di TWA Cimanggu	Sekunder	Hasil Pra-Penelitian (2011)
8.	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Wisata	Primer	Wisatawan Umum di Kawasan TWA Cimanggu
9.	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pengunjung	Primer	Wisatawan Umum di Kawasan TWA Cimanggu

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012.

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.2.4.1 Populasi

Dalam mengumpulkan dan menganalisis suatu data, menentukan populasi merupakan langkah yang penting. Populasi merupakan keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang diteliti. Menurut Sugiyono (2010:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Sehingga populasi tidak hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Langkah awal seorang peneliti harus menentukan dengan jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitian yang disebut dengan populasi sasaran (*target population*) yaitu populasi yang nantinya akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung (wisatawan) yang melakukan kunjungan ke Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu yang berjumlah 107.247 orang pada tahun 2011 berdasarkan hasil dari data kunjungan wisatawan pada Tabel 1.5. (Sumber: Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten KBM Jasa Lingkungan dan Produk Lain, 2012).

**TABEL 3.3**  
**JUMLAH PENGUNJUNG KAWASAN TWA CIMANGGU**  
**TAHUN 2011**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2011	107.247 orang
Rata-rata Per Bulan	$107.247/12 = 8.937$ orang

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012.

Berdasarkan Tabel 3.3 bahwa yang dijadikan populasi pada penelitian ini adalah berjumlah 8.937 orang, yang berasal dari jumlah pengunjung rata-rata per-bulan yang melakukan kunjungan pada tahun 2011 di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.

### 3.2.4.2 Sampel

Untuk pengambilan sampel dari populasi agar diperoleh sampel yang *representatif* dan mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2010:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Penarikan sampel ditujukan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Sampel merupakan perwakilan dari populasi penelitian. Dengan adanya sampel, maka waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan oleh peneliti menjadi lebih efisien.

Ukuran sampel dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2009:78), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \quad (\text{Husein Umar, 2009:78})$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir (e = 0,1)

$$n = \frac{8.937}{1 + 8.937 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{8.937}{90}$$

$$n = 99,3 \approx 100$$

Berdasarkan penghitungan di atas, maka ukuran sampel (n) minimal dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,3 orang. Agar sampel yang digunakan representatif dalam penelitian ini, maka sampel yang digunakan adalah 100 orang (responden), yang merupakan pengunjung (wisatawan) yang berkunjung ke Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.

#### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Sugiyono (2010:81), mengemukakan bahwa teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Secara skematis teknik sampling dibagi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2010:82), *probability sampling* adalah teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan menurut Sugiyono (2010:84), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *systematic random sampling* atau teknik pengambilan sampel acak sistematis. Menurut Sugiyono (2010:84), metode pengambilan acak

sistematis adalah metode untuk mengambil sampel secara sistematis dengan jarak atau interval tertentu dari suatu kerangka sampel yang telah diurutkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*), menurut Harun Al Rasyid (1994:44), teknik pengambilan sampelnya dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan populasi sasaran. Dalam hal ini populasi sasaran adalah pengunjung yang berkunjung ke Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.
2. Menentukan sebuah *check point* pada objek yang akan diteliti.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu konkrit yang digunakan peneliti adalah pukul 10.00-13.00 WIB.
4. Melaksanakan orientasi lapangan secara cermat, terutama pada *check point*. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama, atau dasar kepadatan pengunjung. Cara penentuan interval pemilihan pertama dapat menggunakan rumus:  $I = N/n$ . Jadi  $I = 8.937/100 = 89,37 \approx 89$ . Setelah diketahui interval, maka penyebaran kuesioner dilakukan secara randomisasi (secara acak).
5. Menentukan ukuran kecukupan sampel atau  $n$  yaitu sebanyak 100 responden.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mencari dan memperoleh data mengenai variabel-variabel data yang diperlukan, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berupa:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:137), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Wawancara ini dilakukan kepada pihak *marketing* Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten KBM Jasa Lingkungan dan Produk Lain selaku pengelola utama dari Taman Wisata Alam Cimanggu, untuk memperoleh data profil perusahaan dan TWA Cimanggu, data jumlah kunjungan dan program-program yang dilakukan pengelola untuk meningkatkan kualitas produk wisata yang dimiliki sebagai upaya meningkatkan kunjungan dan kepuasan dari pengunjung.

2. Observasi (*check list*)

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu mengenai kualitas produk wisata di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.

### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010:142). Dalam penelitian ini kuesioner ditujukan kepada pengunjung yang berkunjung ke Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.

### 4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari kualitas produk wisata dan kepuasan pengunjung. Studi literatur yang digunakan yaitu buku mengenai kepuasan pengunjung seperti buku karangan Kotler dan Keller (2009) dan Fandy Tjiptono (2005,2006,2007,2008), sedangkan kualitas produk wisata menggunakan jurnal, *data base* perusahaan dan *website* guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

## 3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### 3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Di dalam penelitian ini, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu, benar atau tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data.



Menurut Sugiyono (2010:102), "instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang *valid* dan *reliable*, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable*.

Suharsimi Arikunto (2009:145), yang dimaksud dengan validitas adalah "Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen". Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah. Sedangkan Menurut Sugiyono (2010:121), "instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur". Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor

totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antara skor item dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Untuk menguji validitas setiap item pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan korelasi *rank spearman*, yaitu korelasi data ordinal atau data berjenjang (data urutan). Jadi variabel yang akan dikorelasikan berdasarkan perbedaan urutan kedudukan skornya, bukan pada skor hasil pengukuran yang sebenarnya. Teknik korelasi *spearman* ini hanya efektif digunakan bila subjeknya atau N-nya berjumlah antara 10-30, bila lebih dari 30 sebaiknya menggunakan teknik analisis korelasi lain. Lambang korelasi *spearman* adalah  $\rho$  (dibaca rho), (Hartono, 2008:71).

Rumus Korelasi *Rank Spearman* tersebut adalah sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum D)^2}{N(N^2 - 1)} \quad (\text{Hartono, 2008:71})$$

Keterangan:

- $\rho$  = Koefisien Korelasi *Rank Spearman*
- 6 & 1 = Bilangan Konstan (tidak boleh diubah)
- D & B = Beda urutan skor pada variabel I dengan variabel II
- N = *Number of men* atau jumlah pasangan

Keputusan pengujian validitas instrumen adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maupun nilai probabilitas statistik  $< (\text{level of significant } 5\% = 0,05)$  maka instrumen dikatakan valid.

2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maupun nilai probabilitas statistik  $> (level\ of\ significant\ 5\% = 0,05)$  maka instrumen dikatakan tidak valid.

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*. Berdasarkan hasil perhitungan terdapat beberapa item instrumen yang tidak valid yang kemudian peneliti hilangkan, setelah item instrumen yang tidak valid peneliti hilangkan diperoleh hasil pengujian validitas sebagai berikut:

**TABEL 3.4**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL (X) KUALITAS**  
**PRODUK WISATA DAN VARIABEL (Y) KEPUASAN PENGUNJUNG**

No	Pertanyaan	$r_{hitung}$ <i>Perceived</i>	Sig. 2 <i>tailed</i>	$r_{hitung}$ <i>Expectation</i>	Sig. 2 <i>tailed</i>	Keterangan
<b>A. Mutu DTW</b>						
1	Bagaimana pendapat anda tentang keunikan DTW Cimanggu.	0,756	0,000	0,685	0,000	Valid
2	Bagaimana pendapat anda tentang keaslian arsitektur dan bentuk bangunan.	0,785	0,000	0,829	0,000	Valid
3	Bagaimana pendapat anda tentang keramahan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.	0,595	0,001	0,645	0,000	Valid
4	Bagaimana pendapat anda tentang keamanan di dalam DTW.	0,825	0,000	0,856	0,000	Valid
5	Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan sanitasi di DTW (toilet, mushola, tempat makan, tempat parkir).	0,934	0,000	0,829	0,000	Valid
<b>B. Mutu Atraksi Wisata</b>						
1	Bagaimana pendapat anda mengenai keasrian alam di DTW.	0,592	0,001	0,879	0,000	Valid
2	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan pemandian air panas di DTW.	0,873	0,000	0,891	0,000	Valid
3	Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan pemandian air panas di DTW.	0,912	0,000	0,775	0,000	Valid
4	Bagaimana pendapat anda mengenai keragaman jenis wahana permainan di DTW.	0,721	0,000	0,891	0,000	Valid
5	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan wahana permainan di DTW.	0,678	0,000	0,774	0,000	Valid
<b>C. Mutu Sarana Pendukung Wisata</b>						
1	Bagaimana pendapat anda mengenai mutu sarana akomodasi di DTW.	0,598	0,000	0,803	0,000	Valid
2	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas hiburan di DTW.	0,707	0,000	0,909	0,000	Valid
3	Bagaimana pendapat anda mengenai	0,758	0,000	0,617	0,000	Valid

	kenyamanan toilet.					
4	Bagaimana pendapat anda mengenai kondisi mushola.	0,688	0,000	0,660	0,000	Valid
5	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan tempat makan.	0,648	0,000	0,641	0,000	Valid
6	Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan tempat sampah.	0,840	0,000	0,617	0,000	Valid
7	Bagaimana pendapat anda mengenai kondisi kamar bilas.	0,791	0,000	0,838	0,000	Valid
8	Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan tempat duduk.	0,471	0,009	0,617	0,000	Valid
<b>D. Mutu Aksesibilitas</b>						
1	Bagaimana menurut penilaian anda mengenai kemudahan memperoleh transportasi menuju DTW.	0,672	0,000	0,631	0,000	Valid
2	Bagaimana menurut penilaian anda mengenai kenyamanan saat perjalanan menuju DTW.	0,529	0,003	0,616	0,000	Valid
3	Bagaimana menurut penilaian anda mengenai efisiensi waktu yang ditempuh menuju DTW.	0,537	0,002	0,663	0,000	Valid
4	Bagaimana menurut penilaian anda mengenai kondisi infrastruktur menuju DTW.	0,489	0,006	0,660	0,000	Valid

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2012.

Berdasarkan Tabel 3.4, hasil pengujian validitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa semua item-item pertanyaan dalam kuesioner valid (22 item) karena nilai probabilitas statistiknya (*level of significant*)  $< 0,05$ , dengan demikian kedua variabel tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian.

### 3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010:268), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Menurut Suharsimi Arikunto (2009:247), reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya.

Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. Rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ), sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Husein Umar, 2009:170})$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen
- $k$  = banyak butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sigma_t^2$  = varian total
- $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir yang kemudian dijumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \quad (\text{Husein Umar, 2009:170})$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

$\sigma$  = nilai varian

X = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk)  $n-2$  ( $30-2=28$ ) dengan menggunakan bantuan *software* komputer SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18 for windows. Berikut tabel hasil pengolahan data uji reliabilitas instrumen penelitian:

**TABEL 3.5**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS VARIABEL (X) KUALITAS**  
**PRODUK WISATA DAN VARIABEL (Y) KEPUASAN**  
**PENGUNJUNG**

No.	Variabel	r hitung (Alpha Cronbach)	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Produk Wisata <i>Perceived</i>	0,958	0,70	Reliabel
2	Kualitas Produk Wisata <i>Expectation</i>	0,971	0,70	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2012.

### 3.2.7 Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul.

3. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a) Memberikan skor pada setiap item
- b) Menjumlahkan skor pada setiap item
- c) Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

4. Menganalisis dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik.

Data yang telah terkumpul harus dianalisis agar memperoleh makna yang berguna bagi pemecahan masalah yang telah diangkat oleh peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah dengan menggunakan statistik.

Penelitian ini menggunakan dua jenis pendekatan analisis, yaitu analisis deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif serta digunakan untuk melihat faktor penyebab. Sedangkan analisis verifikatif dipergunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

#### **3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2010:147-148), mengungkapkan “Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Analisis deskriptif ini juga dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat



perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa diuji signifikansinya.

Pada penelitian ini, analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, diantaranya:

1. Analisis deskriptif tanggapan pengunjung (wisatawan umum) mengenai kualitas produk wisata di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu yang terdiri dari indikator mutu DTW, indikator mutu atraksi wisata, indikator mutu sarana pendukung wisata, dan indikator mutu aksesibilitas.
2. Analisis deskriptif tanggapan pengunjung (wisatawan umum) mengenai kepuasan pengunjung yang terdiri dari ekspektasi dan persepsi di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.

Menurut Moh. Ali (1985:184), kategori hasil perhitungan digunakan kriteria penafsiran sebagai berikut:

**TABEL 3.6**  
**KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN**

No.	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1.	0%	Tidak seorngpun
2.	1% - 25%	Sebagian kecil
3.	26% - 49%	Hampir setengahnya
4.	50%	Setengahnya
5.	51% - 75%	Sebagian besar
6.	76% - 99%	Hampir seluruhnya
7.	100%	Seluruhnya

Sumber: Moh. Ali (1985:184).

### 3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Regresi linier sederhana adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Hartono (2008:93), analisis regresi

digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Bila skor variabel bebas diketahui maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya.

Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah kualitas produk wisata berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pengunjung yang terdiri dari ekspektasi (harapan) dan persepsi (kenyataan) di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu. Adapun langkah untuk analisis verifikatif adalah sebagai berikut:

#### **1. MSI (*Method of Successive Interval*)**

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan cara MSI (Harun Al Rasyid, 1994:131). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi ( $\rho$ ) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban pernyataan.

- e. Menentukan nilai interval rata-rata (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\begin{aligned} \text{Scale Value} \\ &= \frac{(\text{Density At Lower Limit}) - (\text{Density At Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})} \end{aligned}$$

- f. Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumus persamaan berikut:

$$\text{Nilai hasil transformasi : score} = \text{scale value}_{\text{minimum}} + 1$$

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan pasangan data variabel independen dan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

## 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Menurut Riduwan dan Akdon (2010:133), Regresi linear sederhana atau peramalan adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Regresi sederhana dapat juga diartikan sebagai usaha memperkirakan perubahan. Supaya tidak salah paham bahwa peramalan tidak memberikan jawaban pasti tentang apa yang akan terjadi. Jadi, regresi linier sederhana mengemukakan tentang keingintahuan apa yang terjadi di masa depan untuk memberikan kontribusi menentukan keputusan yang terbaik.

Kegunaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan

pengunjung yang terdiri dari ekspektasi (harapan) dan persepsi (kenyataan) pengunjung di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu, apabila variabel bebas diketahui, adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk wisata. Regresi linier sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Persamaan regresi linier sederhana variabel bebas dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

(Riduwan & Akdon, 2010:133)

Keterangan:

Y = Subjek variabel yang diproyeksikan, yaitu kepuasan pengunjung

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan, yaitu kualitas produk wisata

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

### 3.2.7.2.1 Uji Asumsi Regresi

Menurut Wahid Sulaiman (2004:88), untuk memperoleh model regresi yang terbaik, dalam arti secara statistik adalah BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), maka model regresi yang diajukan harus memenuhi persyaratan uji asumsi normalitas, uji asumsi heteroskedastisitas, uji asumsi linearitas, uji asumsi nonautokorelasi dan uji asumsi multikolinearitas. Teknik analisis uji asumsi regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Uji Asumsi Normalitas

Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, sebagaimana yang diungkapkan oleh Triton (2005:76), bahwa data sampel hendaknya memenuhi prasyarat distribusi normal. Data yang mengandung data ekstrim biasanya tidak memenuhi asumsi normalitas. Jika sebaran data mengikuti sebaran normal, maka populasi dari mana data diambil berdistribusi normal dan akan dianalisis menggunakan analisis parametrik.

Menurut Wahid Sulaiman (2004:88), untuk mendeteksi normalitas, digunakan *Normal Probability Plot*. Melalui plot ini, masing-masing nilai pengamatan dipasangkan dengan nilai harapan dari distribusi normal apabila sebaran data terletak di sekitar garis lurus yang melalui titik nol dan tidak mempunyai pola.

## 2. Uji Asumsi Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah situasi adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya dalam analisis regresi. Apabila dalam analisis terdeteksi multikolinearitas maka angka estimasi koefisien regresi yang didapat akan mempunyai nilai yang tidak sesuai dengan substansi, sehingga dapat menyesatkan interpretasi. Selain itu juga nilai standar error setiap koefisien regresi dapat menjadi tidak terhingga. Dua parameter yang paling umum digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila VIF menjauhi 1 atau nilai *tolerance* menjauhi 1.

Menurut Singgih Santoso (2005:381), semua variabel harus memenuhi persyaratan ambang *tolerance*, yakni di atas 0,0001.

### 3.2.8 Pengujian Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, analisis digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas produk wisata terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pengunjung. Bila skor variabel bebas diketahui maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya. Berdasarkan hipotesis konseptual yang diajukan terdapat hubungan antara variabel penelitian. Hipotesis tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti terlihat pada Gambar 3.1:



**GAMBAR 3.1**  
**STRUKTUR KAUSAL ANTARA X DAN Y**

Keterangan :  
 X = Kualitas Produk Wisata  
 Y = Kepuasan Pengunjung  
 ε = Epsilon (variabel lain)

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa kualitas produk wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X dan Y, yaitu variabel residu yang dilambangkan dengan  $\epsilon$  namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

- $H_0: \rho_{YX} = 0$ : tidak terdapat pengaruh positif kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung.
- $H_1: \rho_{YX} \neq 0$ : terdapat pengaruh positif kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung.

