

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen ilmu pemasaran, khususnya mengenai *service encounter* sebagai bagian dari pemasaran jasa. *Service encounter* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Adapun *service encounter* yang akan diteliti adalah pelaksanaan *service encounter* wisata *heritage city tour* yang diselenggarakan oleh Bandung Trails.

Service encounter dalam penelitian ini adalah variabel *independent* yang terdiri dari dimensi *service encounter*. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan yang diteliti berdasarkan pada banyaknya jumlah responden yang berwisata heritage di Bandung.

Berdasarkan data Bandung Trails yang menyebutkan bahwa wisatawan yang paling dominan dalam *heritage city tour* Bandung adalah mahasiswa, maka penulis memutuskan untuk memfokuskan penelitian, dengan melakukan survei pada mahasiswa yang telah mengikuti *heritage city tour* Bandung. Penelitian ini difokuskan pada penelitian tentang pengaruh *service encounter* wisata heritage terhadap kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*.

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis penelitian, yaitu *verifikatif* dan *deskriptif*. Sugiyono (2008:11) menjelaskan, penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Jenis penelitian ini, digunakan dengan maksud untuk memuat gambaran secara terstruktur mengenai fakta-fakta yang akan diteliti mengenai *service encounter* wisata *heritage* yang diselenggarakan oleh Bandung Trails dan kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*.

Penelitian *verifikatif* pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini, penelitian *verifikatif* bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service encounter* wisata *heritage* yang diselenggarakan oleh Bandung Trails terhadap kepuasan wisatawan yang mengikuti *heritage city tour* yang diselenggarakan oleh Bandung Trails.

3.2.2. Metode Penelitian

Berdasarkan variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*, dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode *explanatory survey*. Survei informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Menurut Sugiyono (2008:7), penelitian *explanatory survey* adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil di mana data yang dipelajari adalah data dari sample pada populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan-hubungan antar variable sosiologis maupun psikologis. Informasi yang dikumpulkan langsung menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Penelitian ini dilakukan dengan cara *cross sectional method*, karena dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun. Menurut Husein Umar (2003:45), *cross-sectional method* adalah metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu dalam artian tidak berkesinambungan dalam waktu yang panjang.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang diukur adalah *service encounter* wisata heritage sebagai *variabel independent (X)*, *variabel dependent (Y)* dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan. Adapun operasional variabel-variabel tersebut dijelaskan dalam Table 3.1 tentang operasionalisasi variabel penelitian.

TABEL 3.1
OPERASIONALISAI VARIABEL

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala	Item
<i>Service Encounter (X)</i>	suatu interaksi langsung antara pelanggan dengan	Komunikasi verbal	Kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.1
			Kemampuan <i>guide</i> dalam mengatur wisatawan sebelum tour berlangsung	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.2

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala	Item	
	karyawan termasuk fasilitas fisik yang dapat menggantikan fungsi personel Farida Jasfar (2005:114)		Kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan arahan mengenai proses tour	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.3	
			Kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan arahan mengenai prosedur tour	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.4	
			Kemampuan <i>guide</i> dalam memimpin group wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.5	
			Bahasa yang dimiliki <i>guide</i> , termasuk kemampuan bahasa asing	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.6	
			Kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan informasi mengenai objek wisata heritage	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.7	
			Kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan informasi mengenai sejarah objek wisata heritage	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.8	
			Kata-kata yang digunakan <i>guide</i> dalam memberikan informasi mengenai objek wisata heritage	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.9	
			Kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan tour	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.10	
			Komunikasi non-verbal			
				Kemenarikan penampilan fisik <i>guide</i>	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.1
			Kesesuaian pakaian yang dikenakan <i>guide</i>	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.2	
			Ekspresi wajah <i>guide</i> selama berinteraksi dengan wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.3	
			Postur tubuh <i>guide</i> selama berinteraksi dengan wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.4	
			Kemampuan <i>guide</i> mengatur intonasi suara saat berbicara	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.5	
			Kemampuan <i>guide</i> mengatur volume suara <i>guide</i> saat berbicara	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.6	
			Kelancaran <i>guide</i> saat berbicara	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.7	

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala	Item
			Kesediaan <i>guide</i> untuk menjawab pertanyaan wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.8
			Sopan santun yang dimiliki <i>guide</i> saat mendampingi wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.9
			Tanggung jawab <i>guide</i> pada saat mendampingi wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.10
Kepuasan Wisatawan (Y)	Kepuasan adalah tingkat di mana anggapan kinerja produksi sesuai dengan harapan (Lovelock dan Wright) 2007)	Kepuasan atas Komunikasi verbal	Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.1
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> dalam mengatur wisatawan sebelum tour berlangsung	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.2
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan arahan mengenai proses tour	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.3
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan arahan mengenai prosedur tour	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.4
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> dalam memimpin group wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.5
			Tingkat kepuasan atas kemampuan bahasa yang dimiliki <i>guide</i> , termasuk kemampuan bahasa asing	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.6
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan informasi mengenai objek wisata heritage	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.7
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan informasi mengenai sejarah objek wisata heritage	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.8
			Tingkat kepuasan atas kata-kata yang digunakan <i>guide</i> dalam memberikan informasi mengenai objek wisata heritage	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.9
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan tour	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.10
			Kepuasan atas Komunikasi	Tingkat kepuasan atas kemenarikan penampilan fisik <i>guide</i>	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala	Item
		non-verbal	Tingkat kepuasan atas kesesuaian pakaian yang dikenakan <i>guide</i>	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.2
			Tingkat kepuasan atas ekspresi wajah <i>guide</i> selama berinteraksi dengan wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.3
			Tingkat kepuasan atas postur tubuh <i>guide</i> selama berinteraksi dengan wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.4
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> mengatur intonasi suara saat berbicara	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.5
			Tingkat kepuasan atas kemampuan <i>guide</i> mengatur volumei suara saat berbicara	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.6
			Tingkat kepuasan atas kelancaran <i>guide</i> saat berbicara	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.B.7
			Tingkat kepuasan atas kesediaan <i>guide</i> untuk menjawab pertanyaan wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.8
			Tingkat kepuasan atas sopan santun yang dimiliki <i>guide</i> saat mendampingi wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.9
			Tingkat kepuasan atas tanggung jawab <i>guide</i> pada saat mendampingi wisatawan	<i>Hybrid Ordinally Interval Scale</i>	IV.A.10

3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh, baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data skunder).

1. Sumber data primer, merupakan sumber data di mana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap

mewakili seluruh populasi data penelitian, yaitu wisatawan wisata heritage yang mengikuti Bandung *heritage city tour* yang diselenggarakan oleh Bandung Trails.

2. Sumber data sekunder, adalah sumber data penelitian di mana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Di dalam penelitian ini yang menjadi sumber data skunder adalah literatur, artikel, serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Sumber data yang diperoleh penulis dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara, merupakan teknik komunikasi langsung untuk memperoleh data yang diperlukan, ditujukan kepada pihak Bandung Trails.
2. Studi Literatur, yaitu usaha untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah teori yang berkaitan dengan *service encounter* dan pengaruhnya terhadap kepuasan kunjungan.
3. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang dibuat dalam bentuk sederhana dengan metode pertanyaan terbuka yang diberikan kepada manajemen Bandung Trails, dan pertanyaan tertutup yang diberikan kepada responden.
4. Observasi, yaitu mengamati kegiatan Bandung Trails yang berhubungan dengan masalah yang tengah diteliti dan tanggapan wisatawan terhadap kepuasan wisata *heritage city tour* yang ditawarkan.

TABEL 3.2
TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA DIKAITKAN
DENGAN TUJUAN PENELITIAN

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data	Digunakan untuk tujuan penelitian		
			T-1	T-2	T-3
1.	Observasi	Pihak Bandung Trails	x	x	-
2	Kuesioner	Wisatawan yang mengikuti <i>Bandung Heritage City Tour</i>	x	x	x
3	Wawancara	Pihak Bandung Trails	x	x	-

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Sugiyono (2008:72), 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 benda-benda alam lain serta keseluruhan jumlah objek dan karakteristik objek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan wisata Bandung *heritage city tour* yang berstatus sebagai mahasiswa, yaitu sebesar 53% dari total keseluruhan wisatawan yang pernah mengikuti Bandung *heritage city tour* yang diselenggarakan oleh Bandung Trails.

TABEL 3.3
JUMLAH WISATAWAN YANG MENGIKUTI BANDUNG *HERITAGE CITY TOUR* YANG DISELENGGARAKAN OLEH BANDUNG TRAILS
PERIODE TAHUN 2003 S/D TAHUN 2008

Tahun	Jumlah Wisatawan
2003	166
2004	130
2005	170

Tahun	Jumlah Wisatawan
2006	210
2007	280
2008	570
Jumlah	1526
Populasi	53% X 1526=808,78
	809

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:73), 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.

Menurut Husein Umar (2003:59), mengemukakan bahwa untuk menghitung besarnya ukuran sampel dapat dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan: n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir ($e=0,1$).

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{809}{1+(809 \times (0,1)^2)}$$

$$n = 88,9 = 90$$

Jadi jumlah sampel minimal yang diteliti adalah berjumlah 90 responden.

3.5.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2008:73) bahwa teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Penentuan sampel dalam penelitian ini dikakukan dengan *sytematic random sampling* karena populasinya dianggap homogen dan dapat digunakan tanpa pengetahuan mengenai bingkai sampling. Metode sampling sistematis menurut Malhotra (2005:377) adalah Teknik sampling probabilitas yang didalamnya sampel dipilih dengan memilih acara titik awal dan kemudian mengambil setiap elemen ke- i secara urut dari bingkai *sampling*.

Langkah-langkah teknik penarikan sampel dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Tentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah mahasiswa yang pernah mengikuti Bandung *Heritage City Tour*.
2. Tentukan sebuah tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah Kampus Universitas Pendidikan Indonesia dan Sekolah Tinggi Pariwisata.
3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu konkrit yang digunakan oleh peneliti adalah pukul 10.00 – 18.00, (waktu aktivitas perkuliahan).
4. Lakukan orientasi lapangan, terutama pada *check point*. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama dengan menentukan interval yang menggunakan rumus $i = N$
5. Tentukan sebuah angka acak (r) antara 1 dan i , $r = 1$.
6. Elemen dengan nomor berikut akan termasuk sampel acak sistematis $r, r+i, r+2i, r+3i, \dots, r+(n-1)i$

3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dari suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid adalah yang memiliki tingkat validitas yang tinggi. Dan sebaliknya instrumen yang memiliki validitas rendah berarti tidak valid (Suharsimi, 2006:146).

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus Korelasi *Product Moment*, dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut :

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:146})$$

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 15.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 15.0 *for window* diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS *SERVICE ENCOUNTER* DAN
KEPUASAN WISATAWAN

No	Pertanyaan	r hitung Kepentingan	r hitung Kinerja	r hitung Kepuasan	r tabel	Ket.
A. Komunikasi Verbal						
1	Kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan	0,515	0,590	0,628	0,374	valid
2	Kemampuan <i>guide</i> dalam mengatur wisatawan sebelum tour berlangsung	0,497	0,565	0,559	0,374	valid
3	Kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan arahan mengenai proses tour	0,425	0,614	0,620	0,374	valid
4	Kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan arahan mengenai prosedur tour	0,655	0,625	0,722	0,374	valid
5	Kemampuan <i>guide</i> dalam memimpin group wisatawan	0,663	0,468	0,590	0,374	valid
6	Bahasa yang dimiliki <i>guide</i> , termasuk kemampuan bahasa asing	0,634	0,611	0,732	0,374	valid
7	Kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan informasi mengenai objek wisata heritage	0,541	0,594	0,645	0,374	valid
8	Kemampuan <i>guide</i> pada saat memberikan informasi mengenai sejarah objek wisata heritage	0,473	0,539	0,540	0,374	valid
9	Kata-kata yang digunakan <i>guide</i> dalam memberikan informasi mengenai objek wisata heritage	0,453	0,576	0,641	0,374	valid
10	Kemampuan <i>guide</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan tour	0,372	0,526	0,548	0,374	valid
B. Komunikasi Nonverbal						
1	Kemenarikan penampilan fisik <i>guide</i>	0,745	0,710	0,747	0,374	valid
2	Kesesuaian pakaian yang dikenakan <i>guide</i>	0,753	0,627	0,709	0,374	valid

No	Pertanyaan	r _{hitung} Kepentingan	r _{hitung} Kinerja	r _{hitung} Kepuasan	r _{tabel}	Ket.
3	Ekspresi wajah <i>guide</i> selama berinteraksi dengan wisatawan	0,747	0,700	0,771	0,374	valid
4	Postur tubuh <i>guide</i> selama berinteraksi dengan wisatawan	0,704	0,672	0,736	0,374	valid
5	Kemampuan <i>guide</i> mengatur intonasi suara saat berbicara	0,704	0,652	0,743	0,374	valid
6	Kemampuan <i>guide</i> mengatur volume suara <i>guide</i> saat berbicara	0,682	0,723	0,749	0,374	valid
7	Kelancaran <i>guide</i> saat berbicara	0,642	0,653	0,710	0,374	valid
8	Kesediaan <i>guide</i> untuk menjawab pertanyaan wisatawan	0,533	0,687	0,715	0,374	valid
9	Sopan santun yang dimiliki <i>guide</i> saat mendampingi wisatawan	0,546	0,534	0,599	0,374	valid
10	Tanggung jawab <i>guide</i> pada saat mendampingi wisatawan	0,410	0,458	0,518	0,374	valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2009.

Berdasarkan tabel 3.4, hasil pengujian validitas instrumen penelitian memperlihatkan bahwa semua butir pertanyaan valid (27 item) karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} (0,374) pada derajat kebebasan ($df = n-2$), mengingat jumlah instrumen yang diuji validitas sebanyak 30 responden.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan keterandalan tertentu. (Suharsimi Arikunto, 2006:145). Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian

reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan dengan rumus alpha. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian (Suharsimi Arikunto 2006:196).

Koefisien *Alpha Cronbach* (α) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70 (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998:88). Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:196})$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Sedangkan rumus variansnya adalah:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n} \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:184})$$

Keterangan :

σ^2 = varians

$\sum X$ = jumlah skor

N = jumlah responden

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan SPSS 15.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 15.0 *for window* diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No.	Variabel	Ca Kepentingan	Ca Kinerja	Ca Kepuasan	Ca	Keterangan
1	Komunikasi Verbal	0,713	0,767	0,882	0,70	Reliabel
2	Komunikasi nonverbal	0,844	0,843	0,886	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009.

Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 10% maka item pertanyaan dikatakan reliabel, maka variabel yang diuji keduanya cukup reliabel.

3.7 Rancangan Analisis Data

Salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu wisatawan *heritage city tour* Bandung. Penelitian ini menggunakan dua jenis analisis data, yaitu analisis data deskriptif dan analisis data kuantitatif, berupa pengujian hipotesis menggunakan uji statistik.

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

Pengolahan data dari hasil wawancara kuesioner dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Menyusun Data

Kegiatan seleksi data ditujukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi Data, yaitu :

- a Memberi skor pada setiap item
- b Menjumlahkan skor pada setiap item
- c Menyusun rangking skor pada setiap variabel penelitian

Pemberian skor jawaban pada setiap item angket dijadikan alat pengumpul data. Untuk masing-masing pernyataan angket dimana penelitian ini menganalisis satu variabel bebas yaitu kualitas *service encounter* (variabel X) yang memiliki dimensi yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, dan variabel terikat yaitu kepuasan wisatawan (variabel Y).

3. Menganalisis data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yaitu:

1. Analisis deskriptif tanggapan responden wisatawan Bandung *heritage city tour* mengenai *service encounter*.

2. Analisis deskriptif tanggapan responden wisatawan Bandung *heritage city tour* mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan wisatawan. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas disajikan dalam bentuk Tabel 3.6 sebagai berikut:

TABEL 3. 6
KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN WISATAWAN

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak Seorangpun
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: Moch. Ali (1995:184)

3.7.2 Analisis Verifikatif

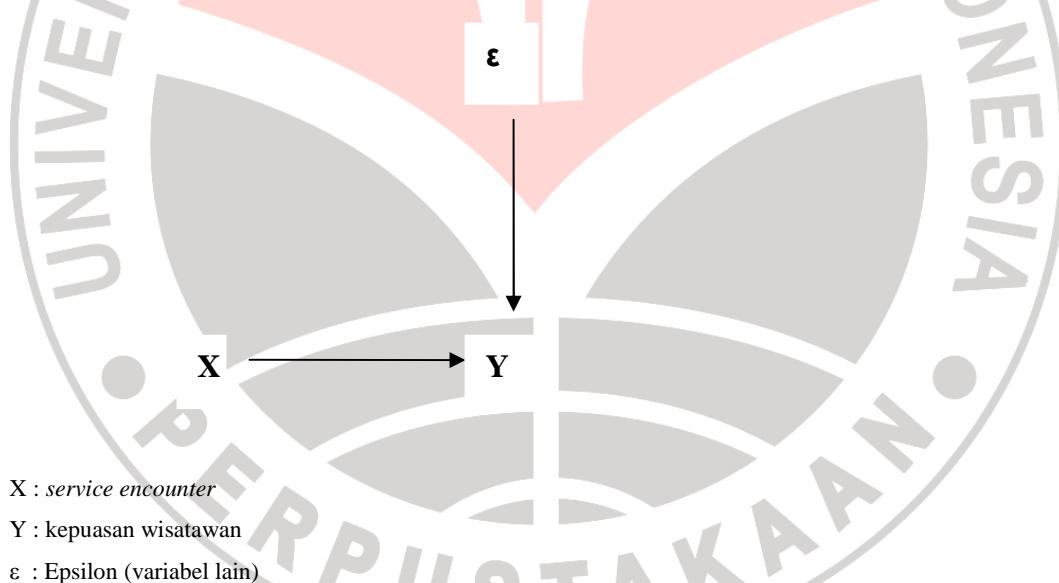
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*). Dalam hal ini, analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *service encounter* (X) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

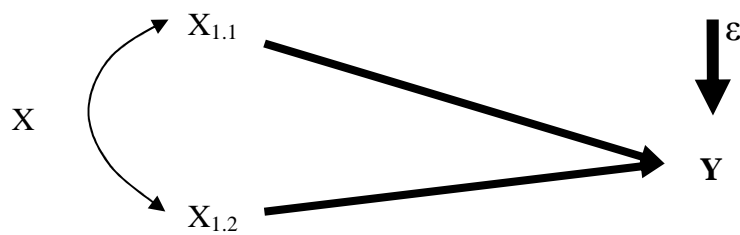
Analisis verifikatif yang dipergunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variable penelitian. Teknik analisis data yang dipergunakan untuk mengetahui hubungan korelatif dalam penelitian ini yaitu teknik analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hipotesis konseptual yang diajukan, hipotesis itu saling berhubungan, variabel X yaitu *service encounter* yang terdiri dari unsur X1.1 dan X1.2 berpengaruh terhadap Y (kepuasan wisatawan). Selain dua variabel X dan Y tersebut terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi, yaitu variabel ϵ namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan. Hipotesis konseptual tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma berikut:



GAMBAR 3.1
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS

Selanjutnya diagram hipotesis di atas diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel *independent* yang paling dominan terhadap variabel dependen. lebih dilihat pada dilihat pada gambar berikut:



GAMBAR 3.2
DIAGRAM JALUR SUB HIPOTESIS

Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap sub variabel

Pengaruh (X_1) terhadap (Y)

Pengaruh langsung

$$= PYX_{1,1} \cdot PYX_{1,1}$$

Pengaruh tidak langsung melalui (X_2)

$$= \frac{PYX_{1,1} \cdot r_{X_{1,1}X_{1,2}} \cdot PYX_{1,2}}{+}$$

Pengaruh total (X_1) terhadap Y

$$= \dots\dots\dots$$

Pengaruh (X_2) terhadap (Y)

Pengaruh langsung

$$= PYX_{1,2} \cdot PYX_{1,2}$$

Pengaruh tidak langsung melalui (X_1)

$$= \frac{PYX_{1,2} \cdot r_{X_{1,2}X_{1,1}} \cdot PYX_{1,1}}{+}$$

Pengaruh total (X_2) terhadap Y

$$= \dots\dots\dots$$

Menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut:

$$P_{y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X_{1,1}, X_{1,2})}}$$

Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan hipotesis operasional:

$$H_0 : PYX_1 = PYX_2 = 0$$

H_1 : Sekurang-kurangnya ada sebuah $PYX_i \neq 0, i=1,2$

statistik yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n-k-1)\sum P_{YX1} P_{YX1}}{k(1-\sum P_{YX1} P_{YX1})}$$

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi $F_{snedecor}$, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{YX1} - P_{YX1}}{\frac{\sqrt{(1-R^2_{Y(X1.1,X1.2)})}(C_{ii}+C_{ij}+C_{jj})}{(n-k-1)}}$$

t menghitung distribusi t-student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

3.8 Rancangan Uji Hipotesis

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Sugiyono (2006:188) adalah sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 ditolak.

Secara statistik hipotesis yang akan diuji berada pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan $dk (n-2)$ serta pada uji satu pihak, yaitu pihak kanan. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis utama pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang positif antara *service encounter* yang terdiri dari komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal terhadap

kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*, baik secara parsial maupun stimulan.

$H_0 : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif antara *service encounter* yang terdiri dari komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal terhadap kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*, baik secara parsial maupun stimulan.

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

1. $H_0 : \rho = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang positif antara *service encounter* yang terdiri dari komunikasi verbal, terhadap kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*, baik secara parsial maupun simultan.

$H_0 : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif antara *service encounter* yang terdiri dari komunikasi verbal, terhadap kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*, baik secara parsial maupun simultan.

2. $H_0 : \rho = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang positif antara *service encounter* yang terdiri dari komunikasi nonverbal terhadap kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*, baik secara parsial maupun simultan.

$H_0 : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif antara *service encounter* yang terdiri dari komunikasi nonverbal terhadap kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*, baik secara parsial maupun simultan.