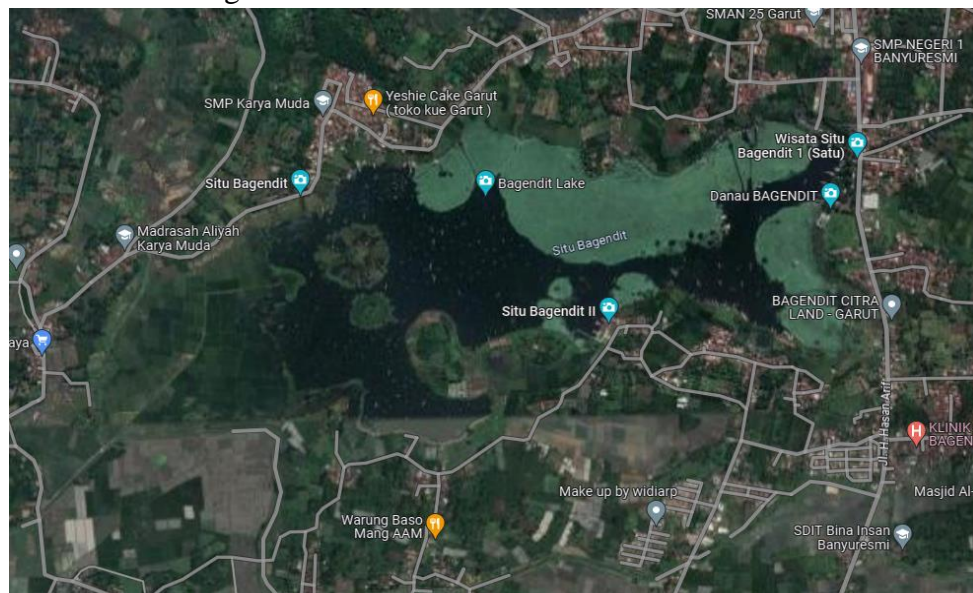


BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di daya tarik wisata Situ Bagendit, yang berlokasi 9.5 KM dari Alun-Alun Garut, dan 7.6 KM dari arah Alun-Alun Tarogong, tepatnya beralamat di Jalan H. Hasan Arif, Desa Sukamukti, Kecamatan Banyuresmi, Kabupaten Garut (*google maps, 2023*). Berdasarkan data dari pengelola, Situ Bagendit beroperasi pada hari Senin hingga Minggu pada jam 08.00 – 17.00. Untuk menuju Situ Bagendit, wisatawan dapat menggunakan kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat, serta tersedia angkutan umum yang melewati Situ Bagendit.



Gambar 3. 1 Lokasi Situ Bagendit

Sumber: Google Maps, 2023

3.2. Desain Penelitian

Pada dasarnya, metode penelitian merupakan suatu pendekatan ilmiah yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dengan maksud dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2013). Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dilakukan melalui

instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik. Penelitian ini menggabungkan studi kepustakaan dan studi lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden.

3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi merujuk pada seluruh subjek penelitian yang meliputi manusia, benda, hewan, tumbuhan, fenomena, nilai tes, atau peristiwa, yang memiliki atribut khusus yang relevan dengan penelitian (Margono 2004, dalam Hardani *et al.*, 2020). Menurut Sugiyono (2013) mendefinisikan populasi sebagai area generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas dan ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah wisatawan yang telah mengunjungi destinasi wisata Situ Bagendit pada tahun 2018-2022 yaitu sebanyak **534.365** wisatawan dengan rata-rata **106.872,6** kunjungan wisatawan per tahun.

3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2013) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi. Jika populasi memiliki ukuran yang besar dan tidak mungkin untuk mengkaji semua elemennya, peneliti bisa memilih sampel yang mewakili populasi tersebut. Sementara menurut Husain dan Purnomo (2001, dalam Hardani *et al.*, 2020) mendefinisikan sampel sebagai sebagian anggota populasi yang diambil menggunakan teknik pengambilan sampel. Penting untuk memastikan bahwa sampel benar-benar mencerminkan kondisi populasi, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dari sampel dapat dianggap sebagai kesimpulan yang berlaku bagi populasi keseluruhan (Hardani *et al.*, 2020). Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan metode untuk menentukan jumlah sampel ketika populasi memiliki ukuran yang relatif besar. Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

N = jumlah populasi

e = besaran kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 534.365 wisatawan, dengan begitu maka termasuk dalam kategori populasi dalam jumlah besar, maka presentasi nilai kelonggaran yang digunakan adalah 0,08 (8%). Maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{534.365}{1 + 534.365(0,08)^2}$$

$$n = \frac{534.365}{3.420,936} = 156,20$$

$n = 156,20$; dilakukan penyesuaian menjadi 150

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 orang responden dari populasi yang ada. Teknik sampling ialah strategi untuk memilih sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran yang diinginkan untuk menjadi sumber data utama, dengan mempertimbangkan karakteristik dan penyebaran populasi sehingga menghasilkan sampel yang mewakili populasi (Murgono 2004, dalam Hardani *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan peneliti untuk memastikan sampel yang sesuai untuk dianalisis. (Sugiyono, 2018), oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini adalah orang yang telah berkunjung ke Situ Bagendit dan mengetahui fasilitas yang tersedia.

3.4. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau nilai yang terdapat pada individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu. Peneliti menetapkan variabel tersebut untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Agar mudah dipahami, maka penulis membuat tabel operasional variabel sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Fasilitas Wisata (X) menurut Spillane (1994, dalam Mukhlis 2008) fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung jalannya operasional wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan.	Fasilitas Utama: penyewaan rakit, taman anak dan gazebo	<i>Recognizable</i>	Kemudahan mengenali fasilitas wisata.	Ordinal
		Sesuai fungsi	Kesesuaian fungsi fasilitas wisata.	Ordinal
		Strategis	Kemudahan untuk mengakses fasilitas wisata.	Ordinal
		Kualitas sesuai standar	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas wisata.	Ordinal
	Fasilitas Pendukung: pujasera, toilet, dan amfiteater	<i>Recognizable</i>	Kemudahan mengenali fasilitas wisata.	Ordinal
		Sesuai fungsi	Kesesuaian fungsi fasilitas wisata.	Ordinal
		Strategis	Kemudahan mengakses fasilitas wisata	Ordinal
		Kualitas sesuai standar	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas wisata	Ordinal
	Fasilitas Penunjang: pusat layanan informasi, loket karcis, lahan parkir dan mushola	<i>Recognizable</i>	Kemudahan mengenali fasilitas wisata.	Ordinal
		Sesuai fungsi	Kesesuaian fungsi fasilitas wisata.	Ordinal
		Strategis	Kemudahan mengakses fasilitas wisata	Ordinal
		Kualitas sesuai standar	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas wisata	Ordinal

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu perangkat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang sedang diperhatikan. Secara lebih khusus, semua fenomena tersebut dikenal sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam rangka mengumpulkan data, peneliti memerlukan beberapa teknik yang memastikan keakuratan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Dengan ini penelitian menyebarkan kuesioner secara online melalui media sosial *instagram* kepada responden yang telah berkunjung ke Situ Bagendit dan menyebarkan kuesioner secara langsung menuju lokasi penelitian untuk diisi oleh wisatawan yang berada di lokasi penelitian. Kuesioner yang disebarakan berbentuk kuesioner tertutup dengan skala pendekatan menggunakan *likert*.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur pandangan, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian mengenai fenomena sosial ini, peneliti telah menentukan variabel penelitian secara khusus. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur diurai menjadi indikator variabel. Selanjutnya, indikator-indikator ini dijadikan sebagai dasar untuk merangkai item-item instrumen yang berbentuk pernyataan atau pertanyaan. Setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki rentang dari sangat positif hingga sangat negatif yang diekspresikan dalam kata-kata tertentu, sebagai contoh:

Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert

Skala Jawaban Tingkat Kepentingan	Skor	Skala Jawaban Tingkat Kinerja
Sangat Penting	5	Sangat Baik
Penting	4	Baik
Cukup	3	Cukup Baik
Tidak Penting	2	Buruk
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Buruk

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

2. Observasi

Sugiyono (2013) observasi ialah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik apabila dibandingkan dengan teknik wawancara dan kuesioner. Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, yaitu Situ Bagendit, terutama fokus pada fasilitas wisata yang ada di dalamnya.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2013) dokumen ialah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal tersebut peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan dokumentasi yang ada baik dari hasil dokumentasi pribadi maupun dari pengelola Situ Bagendit.

4. Studi Literatur

Studi literatur yaitu teknik pengumpulan data sekunder. Dalam tahapan studi literatur penulis mengambil dari sumber berupa buku dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

3.6. Jenis dan Sumber Data

Semua elemen yang dapat memberikan informasi terkait dengan data yang sedang diselidiki dikenal sebagai sumber data. Data penelitian dibagi menjadi dua kategori, yakni data primer dan data sekunder.

1. Pengumpulan Data Primer

Data primer merujuk kepada data yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya (Hardani *et al.*, 2020). Dalam konteks penelitian ini, data primer yang dimanfaatkan adalah data yang berasal dari jawaban kuesioner yang diberikan oleh peneliti kepada responden.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung, seperti informasi yang diambil dari sumber tertulis yang dimiliki oleh pemerintah atau perpustakaan (Hardani *et al.*, 2020).

Tabel 3. 3 Kebutuhan Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
-----	------	------------	-------------

1.	Pengembangan fasilitas berbasis persepsi wisatawan untuk meningkatkan kepuasan berwisata	Primer	Kuesioner yang disebarakan kepada wisatawan Situ Bagendit
2.	Jumlah kunjungan wisatawan tahun 2018-2022 di Situ Bagendit	Sekunder	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut
3.	Profil Situ Bagendit	Sekunder	<i>Website</i> Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut
4.	Peta lokasi Situ Bagendit	Sekunder	<i>Google Maps</i>
5.	Data ulasan pengunjung Situ Bagendit	Sekunder	<i>Google Review</i>

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1. Uji Validitas

Validitas merujuk pada sejauh mana instrumen yang digunakan mencerminkan keselarasan data antara data yang terkumpul dan fakta aktual yang terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2019). Pengujian validitas ini bertujuan untuk mengevaluasi ketepatan setiap pernyataan dalam mengukur variabelnya. Dalam rangka menguji validitas dalam penelitian ini, pendekatan yang diambil adalah dengan mengkorelasikan skor setiap pernyataan kepada responden dengan skor total dari semua pernyataan. Metode korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini, yang diimplementasikan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = 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

Adapun kriteria untuk memenuhi data yang valid adalah sebagai berikut:

1. Jika $R \text{ hitung} \geq R \text{ tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika $R \text{ hitung} \leq R \text{ tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

Validitas tiap item akan terkonfirmasi jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sementara jika hasil r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item kuesioner tersebut dianggap tidak valid. Dalam penelitian ini, jumlah sampel (n) adalah jumlah responden yang ikut serta, dan dengan taraf signifikansi 5%, nilai r tabel ditetapkan sebesar 0,361. Angka ini didapatkan dari nilai r tabel yang dihitung berdasarkan $n=30$ dan derajat kebebasan $df=n-2 = 30-2= 28$. Proses perhitungan validitas instrumen atau kuesioner dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS 26 terhadap 30 responden, yang memenuhi syarat minimal untuk pengujian validitas. Berikut adalah hasil pengujian validitas terhadap variabel fasilitas wisata dan kepuasan wisatawan.

Tabel 3. 4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Fasilitas (Tingkat Kinerja)

No.	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Kemudahan mengenali fasilitas penyewaan Rakit	0.484	0.361	Valid
2	Kesesuaian fungsi tempat penyewaan Rakit	0.635	0.361	Valid
3	Kemudahan untuk mengakses tempat penyewaan rakit	0.724	0.361	Valid
4	Kenyamanan dan Kebersihan tempat	0.650	0.361	Valid

	penyewaan rakit			
5	Kemudahan mengenali taman anak	0.403	0.361	Valid
6	Kesesuaian fungsi taman anak	0.529	0.361	Valid
7	Kemudahan untuk mengakses taman Anak	0.460	0.361	Valid
8	Kenyamanan dan kebersihan taman Anak	0.486	0.361	Valid
9	Kemudahan mengenali gazebo	0.547	0.361	Valid
10	Kesesuaian fungsi gazebo	0.709	0.361	Valid
11	Kemudahan untuk mengakses gazebo	0.562	0.361	Valid
12	Kenyamanan dan kebersihan gazebo	0.673	0.361	Valid
13	Kemudahan mengenali pujasera	0.424	0.361	Valid
14	Kesesuaian fungsi pujasera	0.379	0.361	Valid
15	Kemudahan untuk mengakses pujasera	0.396	0.361	Valid
16	Kenyamanan dan kebersihan pujasera	0.400	0.361	Valid
17	Kemudahan mengenali toilet	0.704	0.361	Valid
18	Kesesuaian fungsi toilet	0.630	0.361	Valid
19	Kemudahan untuk mengakses toilet	0.740	0.361	Valid
20	Kenyamanan dan kebersihan toilet	0.583	0.361	Valid
21	Kemudahan mengenali amfiteater	0.454	0.361	Valid
22	Kesesuaian fungsi amfiteater	0.641	0.361	Valid
23	Kemudahan untuk mengakses amfiteater	0.751	0.361	Valid
24	Kenyamanan dan kebersihan amfiteater	0.679	0.361	Valid
25	Kemudahan mengenali pusat layanan informasi.	0.674	0.361	Valid
26	Kesesuaian fungsi pusat layanan informasi.	0.477	0.361	Valid
27	Kemudahan untuk mengakses pusat	0.620	0.361	Valid

	layanan informasi.			
28	Kenyamanan dan kebersihan pusat layanan informasi.	0.630	0.361	Valid
29	Kemudahan mengenali loket karcis.	0.708	0.361	Valid
30	Kesesuaian fungsi loket karcis.	0.433	0.361	Valid
31	Kemudahan untuk mengakses loket karcis.	0.594	0.361	Valid
32	Kenyamanan dan kebersihan loket karcis.	0.438	0.361	Valid
33	Kemudahan mengenali lahan parkir.	0.459	0.361	Valid
34	Kesesuaian fungsi lahan parkir.	0.527	0.361	Valid
35	Kemudahan untuk mengakses lahan parkir.	0.539	0.361	Valid
36	Kenyamanan dan kebersihan lahan parkir.	0.529	0.361	Valid
37	Kemudahan mengenali mushola.	0.484	0.361	Valid
38	Kesesuaian fungsi mushola.	0.650	0.361	Valid
39	Kemudahan untuk mengakses mushola.	0.514	0.361	Valid
40	Kenyamanan dan kebersihan mushola.	0.646	0.361	Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Dari hasil pengujian validitas instrumen penelitian terkait variabel fasilitas (kinerja fasilitas) yang tercatat dalam tabel 3.4 di atas dengan penerapan perangkat lunak SPSS 26, dapat diketahui bahwa semua pertanyaan mulai dari pernyataan No. 1 hingga No. 40 dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar atau sama dengan nilai r tabel.

Tabel 3. 5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Fasilitas (Tingkat Kepentingan)

No.	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Kemudahan mengenali fasilitas penyewaan rakit	0.408	0.361	Valid

2	Kesesuaian fungsi tempat penyewaan Rakit	0.691	0.361	Valid
3	Kemudahan untuk mengakses tempat penyewaan rakit	0.741	0.361	Valid
4	Kenyamanan dan Kebersihan tempat penyewaan rakit	0.752	0.361	Valid
5	Kemudahan mengenali taman anak	0.669	0.361	Valid
6	Kesesuaian fungsi taman anak	0.760	0.361	Valid
7	Kemudahan untuk mengakses taman Anak	0.853	0.361	Valid
8	Kenyamanan dan kebersihan taman Anak	0.714	0.361	Valid
9	Kemudahan mengenali gazebo	0.781	0.361	Valid
10	Kesesuaian fungsi gazebo	0.707	0.361	Valid
11	Kemudahan untuk mengakses gazebo	0.844	0.361	Valid
12	Kenyamanan dan kebersihan gazebo	0.832	0.361	Valid
13	Kemudahan mengenali pujasera	0.716	0.361	Valid
14	Kesesuaian fungsi pujasera	0.734	0.361	Valid
15	Kemudahan untuk mengakses pujasera	0.720	0.361	Valid
16	Kenyamanan dan kebersihan pujasera	0.710	0.361	Valid
17	Kemudahan mengenali toilet	0.790	0.361	Valid
18	Kesesuaian fungsi toilet	0.767	0.361	Valid
19	Kemudahan untuk mengakses toilet	0.744	0.361	Valid
20	Kenyamanan dan kebersihan toilet	0.647	0.361	Valid
21	Kemudahan mengenali amfiteater	0.475	0.361	Valid
22	Kesesuaian fungsi amfiteater	0.551	0.361	Valid
23	Kemudahan untuk mengakses amfiteater	0.414	0.361	Valid
24	Kenyamanan dan kebersihan amfiteater	0.552	0.361	Valid

25	Kemudahan mengenali pusat layanan informasi.	0.644	0.361	Valid
26	Kesesuaian fungsi pusat layanan informasi.	0.717	0.361	Valid
27	Kemudahan untuk mengakses pusat layanan informasi.	0.773	0.361	Valid
28	Kenyamanan dan kebersihan pusat layanan informasi.	0.731	0.361	Valid
29	Kemudahan mengenali loket karcis.	0.591	0.361	Valid
30	Kesesuaian fungsi loket karcis.	0.739	0.361	Valid
31	Kemudahan untuk mengakses loket karcis.	0.680	0.361	Valid
32	Kenyamanan dan kebersihan loket karcis.	0.783	0.361	Valid
33	Kemudahan mengenali lahan parkir.	0.760	0.361	Valid
34	Kesesuaian fungsi lahan parkir.	0.735	0.361	Valid
35	Kemudahan untuk mengakses lahan parkir.	0.559	0.361	Valid
36	Kenyamanan dan kebersihan lahan parkir.	0.692	0.361	Valid
37	Kemudahan mengenali mushola.	0.700	0.361	Valid
38	Kesesuaian fungsi mushola.	0.681	0.361	Valid
39	Kemudahan untuk mengakses mushola.	0.753	0.361	Valid
40	Kenyamanan dan kebersihan mushola.	0.696	0.361	Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Dari hasil pengujian validitas instrumen penelitian terkait variabel fasilitas (kepentingan fasilitas) yang tercatat dalam tabel 3.5 di atas dengan penerapan perangkat lunak SPSS 26, dapat diketahui bahwa semua pertanyaan mulai dari pernyataan No. 1 hingga No. 40 dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar atau sama dengan nilai r tabel.

Tabel 3. 6 Hasil Pengukuran Uji Validitas Kepuasan Wisatawan

No.	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Fasilitas yang tersedia di Situ Bagendit telah sesuai dengan harapan saya.	0.875	0.361	Valid
2	Saya akan berkunjung kembali ke Situ Bagendit.	0.891	0.361	Valid
3	Saya akan merekomendasikan Situ Bagendit kepada keluarga atau kerabat saya.	0.931	0.361	Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Dari hasil pengujian validitas instrumen penelitian terkait variabel kepuasan wisatawan yang tercatat dalam tabel 3.6 di atas dengan penerapan perangkat lunak SPSS 26, dapat diketahui bahwa semua pertanyaan mulai dari pernyataan No. 1 hingga No. 3 dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar atau sama dengan nilai r tabel.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang memiliki reliabilitas adalah instrumen yang jika digunakan berulang kali untuk mengukur hal yang sama, akan memberikan data yang konsisten. Jumlah sampel yang digunakan untuk pengujian reliabilitas adalah sama dengan pengujian validitas sebelumnya, yaitu melibatkan 30 responden. Sugiyono, (2019) menjelaskan bahwa reliabilitas mengindikasikan bahwa data yang diperoleh secara konsisten meskipun instrumen digunakan pada waktu dan oleh peneliti yang berbeda. Dengan kata lain, alat ukur dianggap reliabel jika dapat memberikan hasil yang dapat diandalkan dan konsisten.

Menurut Ghazali (2013) menyatakan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach Alpha* > 0,70. Setelah koefisien reliabilitas dihitung, untuk mengevaluasi tingkat keandalan hubungan, kriteria berikut dapat digunakan:

< 0,20 = Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan

0,20 – < 0,40 = Hubungan yang kecil (tidak erat)

Muhammad Raishaldhy Kegart, 2023

KONSEP PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA BERBASIS PREFERENSI WISATAWAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN BERWISATA DI SITU BAGENDIT KABUPATEN GARUT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 0,40 – < 0,70 = Hubungan yang cukup erat
 0,70 – < 0,90 = Hubungan yang erat (reliabel)
 0,90 – < 1,00 = Hubungan yang sangat erat
 1,00 = Hubungan yang sempurna

Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Total Item	Cronbach Alpha	R tabel	Kesimpulan
Kinerja	40	0.939	0.70	Reliabel
Kepentingan	40	0.970	0.70	Reliabel
Kepuasan	3	0.877	0.70	Reliabel

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 3.7, hasil pengujian reliabilitas mengindikasikan bahwa semua pernyataan tersebut menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai. Hal ini terbukti dari nilai Cronbach Alpha yang melebihi 0,70. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan memiliki keandalan yang tinggi. Fakta ini menggambarkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang solid, sehingga data yang dikumpulkan memiliki relevansi dan mampu secara akurat mencerminkan fenomena yang sedang diselidiki.

3.8. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, data perlu diukur dengan teknik analisis data, hal ini memiliki tujuan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yaitu terkait bagaimana nilai penting dan nilai kinerja fasilitas wisata menurut wisatawan. Adapun teknis analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.8.1. Statistik Deskriptif Menggunakan Garis Kontinum

Garis Kontinum diimplementasikan sebagai cara untuk mengukur interval dari respons seperti "sangat penting, penting, cukup, tidak penting, sangat sangat tidak penting" atau "sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju" dalam suatu variabel. Proses perhitungan dalam menggunakan metode Garis Kontinum ini diuraikan sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

1. Menemukan skor indeks maksimum
 Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden.
2. Menemukan skor indeks minimum
 Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden.
3. Menemukan panjang kelas interval
 Panjang kelas interval = nilai indeks maks: banyaknya kelas-kelas interval.
 Dengan begitu garis kontinum akan terlihat seperti pada gambar 3.2 dibawah ini:

Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup	Penting	Sangat penting
----------------------	---------------	-------	---------	----------------

Gambar 3. 2 Garis Kontinum

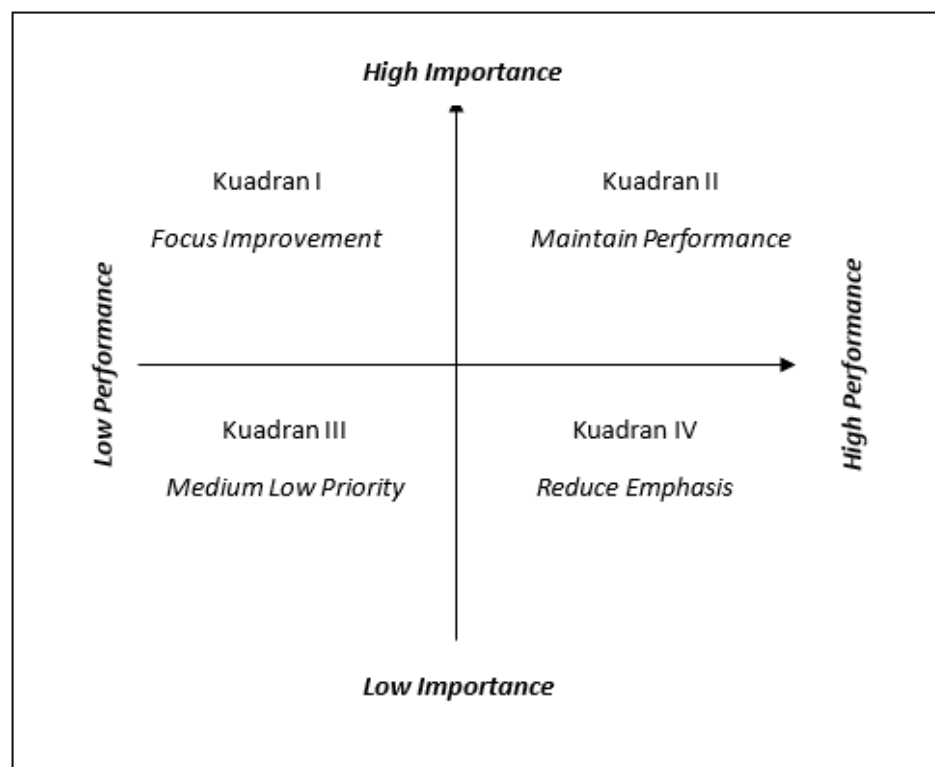
Sumber: Diolah Peneliti, 2023

3.8.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian, analisis data diperlukan sebagai sarana. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan analisis matriks IPA (*Importance Performance Analysis*).

Menurut Tjiptono (2011) analisis ini digunakan pertama kali oleh Martilla dan James. Metode IPA adalah sebuah pendekatan analisis yang digunakan untuk menilai tingkat pentingnya dan kinerja suatu aspek dalam suatu konteks, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis dalam matriks *importance-performance*. Dalam matriks tersebut, sumbu x menggambarkan persepsi, sedangkan sumbu y mewakili harapan.

Untuk menjawab tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*Performance*) pada matriks IPA di Situ Bagendit. Data yang telah diperoleh dari responden kemudian dihitung lalu dimunculkan menjadi diagram kartesius yang nantinya akan menghasilkan beberapa fokus untuk peningkatan kepuasan wisatawan di Situ Bagendit. Diagram kartesius menampilkan empat kuadran seperti gambar Gambar 3.3 berikut ini.



Gambar 3. 3 Matriks Importance – Performance

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Setiap kuadran mempunyai arti yang berbeda yang dibatasi oleh dua garis berpotongan lurus pada sumbu (x.y) masing-masing dihitung dengan rumus:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k}$$

$$y = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{k}$$

Dimana:

x = rata-rata nilai kinerja dari semua pernyataan

y = rata-rata nilai kepentingan dari semua pernyataan

k = total pertanyaan

Matriks IPA, yang dijelaskan oleh Rangkuti (2006), terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menggambarkan kondisi yang berbeda. Penjelasan kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

Muhammad Raishaldhy Kegart, 2023

KONSEP PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA BERBASIS PREFERENSI WISATAWAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN BERWISATA DI SITU BAGENDIT KABUPATEN GARUT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Kuadran I (*Focus Improvement*)

Dalam Kuadran ini mengindikasikan atribut yang dianggap penting oleh pengunjung, namun kinerjanya masih belum mencapai harapan mereka. Atribut dalam segmen ini memerlukan peningkatan.

2. Kuadran II (*Maintain Performance*)

Pada Kuadran ini menggambarkan atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan telah memenuhi harapan mereka. Atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan.

3. Kuadran III (*Medium Low Priority*)

Pada Kuadran ini merujuk pada atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerjanya di bawah harapan. Meskipun dianggap kurang penting, peningkatan atribut dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan.

4. Kuadran IV (*Reduce Emphasis*)

Dalam Kuadran ini mencakup atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung, tetapi kinerjanya terlalu tinggi dan dianggap berlebihan. Perlu diberikan perhatian lebih untuk menjaga efisiensi.

3.8.3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Setelah mendapatkan informasi mengenai tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut dari semua responden, langkah berikutnya adalah menggabungkan hasil perhitungan tersebut dalam rumus kepuasan wisatawan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode yang umumnya digunakan untuk mengukur sejauh mana konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan saat ini, berdasarkan indikator-indikator tertentu. Dengan menggunakan CSI, peneliti dapat mengidentifikasi secara menyeluruh tingkat kepuasan konsumen berdasarkan persepsi kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan (Umam, 2018). Menurut (Dixon, 1991) dalam perhitungan (CSI) terdapat empat langkah, yaitu :

1. Mean Importance Score (MIS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai pembobotan kepentingan

N = Jumlah responden

2. Weight Factor (WF)

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS}$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata – rata kepentingan

3. Mean Satisfaction Score (MSS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai pembobotan kinerja

4. Weight Score (WS_i)

$$WS_i = WF \times MSS$$

5. Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

HS = nilai skala maksimum yang digunakan, pada penelitian ini adalah lima

Hasil dari perhitungan CSI dikategorikan menjadi lima kategori yaitu, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Berikut ini merupakan tabel rincian nilai kategori CSI.

Tabel 3. 8 Kriteria Nilai CSI

No	Persentase CSI	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% – 34%	Tidak Puas

Sumber: Diolah Peneliti, 2023