

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada dan juga untuk menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, serta menginterpretasikan data dalam pengujian hipotesis statistic sehingga digunakanlah metode penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, metode deskriptif yang dimaksud adalah menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan sebagai variabel  $X_1$  dan kualitas produk sebagai variabel  $X_2$  terhadap kepuasan wisatawan ke kawasan wisata Dago Dreampark sebagai variabel  $Y$ .

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei yang memakai kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer dengan menggunakan teknik skoring skala 1-10. Untuk memperoleh data yang objektif dan dapat diandalkan, peneliti akan mendistribusikan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas kepada responden yang telah berkunjung ke kawasan Dago Dreampark. Setelah proses ini selesai, peneliti akan menganalisis data menggunakan analisis regresi linear berganda untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan wisatawan ( $Y$ ) dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistik 24, yang kemudian akan dievaluasi dan disimpulkan berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dipilih penulis dalam penelitian ini adalah salah satu kawasan wisata di Kabupaten Bandung Barat yaitu Dago Dreampark. Berada di jalan Mekarwangi, Jl. Dago Giri No.Km. 2.2, Pagerwangi, Kec. Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40135, kawasan wisata Dago Dreampark ini merupakan kawasan wisata yang memuat sarana wisata untuk keluarga dan masih tergolong kawasan yang baru.

### **3.3 Jenis dan Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti pada penelitian yang dilakukan ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Jenis penelitian kuantitatif menurut Creswell (2008) merupakan metode untuk menguji teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel yang digunakan biasanya diukur dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik yang ditentukan. *Output* dari penelitian pada umumnya memiliki struktur yang ketat dan konsisten dimulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan.

Sugiyono (2013) mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah metode yang menjabarkan atau menggambarkan hasil data penelitian yang didapat oleh peneliti tanpa adanya maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau general. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan sebab dan akibat antar variabel. Penelitian verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis di lapangan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan di Dago Dreampark Kabupaten Bandung Barat.

### **3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **3.4.1 Populasi**

Sugiyono (2013) berpendapat bahwa populasi adalah generalisasi wilayah berupa objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik yang ditentukan oleh peneliti yang kemudian ditarik kesimpulannya. Objek, benda-benda alam lain dan juga orang termasuk ke dalam apa yang disebut populasi, tidak hanya jumlah yang menjadi acuan dalam populasi, namun karakteristik atau sifat yang dimiliki pun bisa termasuk ke dalam populasi.

Berdasarkan pengertian diatas, penelitian ini memiliki populasi yang menjadi target dari penelitian yaitu wisatawan yang pernah berkunjung ke Kawasan Wisata Dago Dreampark.

### 3.4.2 Sampel

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti dapat dikatakan jarang untuk melakukan penelitian terhadap keseluruhan kumpulan elemen atau yang disebut populasi. Peneliti biasanya melakukan seleksi atau pengerucutan terhadap bagian elemen-elemen populasi dengan harapan hasil seleksi tersebut dapat merepresentatifkan seluruh karakteristik yang ada untuk ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Sugiyono (2013) mengatakan bahwa dengan populasi yang besar seorang peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi yang ada karena sudah pasti akan menyerap banyak dana, tenaga dan waktu yang dibutuhkan.

Pada penelitian ini peneliti menjadikan sebagian wisatawan yang pernah berkunjung ke Kawasan wisata Dago Dreampark pada rentang kunjungan tahun 2022 untuk menjadi sampel dari penelitian yang dilakukan. Jumlah kunjungan yang didapatkan oleh peneliti pada rentang tahun tersebut adalah sebanyak 273.225 orang, untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin dalam penentuannya, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase tingkat kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,10 atau sebesar 10%.

Berdasarkan dari rumus yang dipaparkan di atas maka sampel yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini adalah:

$$n = \frac{273.225}{1 + (273.225 \times 0,10^2)}$$

$$n = 99,97 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden yang sudah mengunjungi Kawasan Wisata Dago Dreampark dalam rentang tahun 2022.

### **3.4.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling adalah sebuah metode yang dilakukan untuk mengambil sampel yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitiannya. Margono (2004: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling ialah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel dan akan dijadikan sumber data sebenarnya dengan tetap memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar hasil dari sampel yang diperoleh dapat merepresentatifkan populasi yang ditentukan. Sugiyono (2013) membagi Teknik sampling menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling* dalam pengambilan anggota sampelnya. Sugiyono (2013) mengatakan bahwa *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana seluruh populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam menentukan sampel yang akan digunakan peneliti sebagai target penelitiannya, peneliti menggunakan *simple random sampling* dimana sugiyono (2013) mengatakan bahwa Teknik ini merupakan Teknik yang *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan adanya strata di dalam populasi itu sendiri namun dapat tetap merepresentatifkan keseluruhan populasi yang ditentukan.

### **3.5 Operasional Variabel**

Creswell (2012) menyebutkan *variable refer to characteristic or attribute of individual or an organization that can be measured or observed and that varies among the people or organization being studied. A variable typically will vary in two or more categories or on a continuum of scores, and it can be measured.* Sugiyono (2015) menyimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu sesuai dengan yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang saling berhubungan yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas karena merupakan variabel yang menjadi sebab terjadinya perubahan atau munculnya variabel dependen. Variabel dependen adalah variabel yang biasa disebut variabel terikat karena merupakan variabel yang terpengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen (bebas). Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) merupakan variabel independen (bebas) dan kepuasan wisatawan ( $Y$ ) menjadi variabel dependen (terikat). Berikut adalah tabel operasional yang menggambarkan variabel-variabel dalam penelitian:

**Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel**

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Kebersihan sekitar kawasan wisata Dago Dreampark	Ordinal
		2. Ketersediaan fasilitas umum yang memadai	Ordinal
		3. Penampilan yang rapi dan menarik dari karyawan Dago Dreampark sebagai pemberi pelayanan kepada wisatawan	Ordinal
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Respon karyawan Dago Dreampark yang cepat dan	Ordinal

		tanggap dalam mengatasi keluhan dari wisatawan	
		2. Respon yang cepat dan tanggap dalam menangani permintaan dari wisatawan	Ordinal
		3. Keramahan staf dan pelayanan yang responsif dalam menghadapi pertanyaan dari wisatawan	Ordinal
	<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Kompetensi dan pengetahuan karyawan Dago Dreampark mengenai kawasan wisata dapat disampaikan dengan baik	Ordinal
		2. Perasaan aman yang dirasakan oleh wisatawan selama	Ordinal

		melakukan aktivitas wisata di Dago Dreampark	
		3. Karyawan Dago Dreampark menunjukkan rasa sopan saat memberikan layanan kepada wisatawan	Ordinal
	<i>Emphaty</i> (empati)	1. Karyawan Dago Dreampark memperlihatkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan wisatawan	Ordinal
		2. Sikap empati tinggi yang ditunjukkan oleh karyawan Dago Dreampark terhadap wisatawan	Ordinal
		3. Kemampuan dalam mendengarkan	Ordinal

		apa yang disampaikan wisatawan dengan baik	
	<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Keandalan karyawan Dago Dreampark dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan	Ordinal
		2. Saya merasa informasi yang disampaikan oleh karyawan sama dengan informasi yang saya dapat	Ordinal
Kualitas Produk Wisata (X <sub>2</sub> )	Atraksi Wisata	1. Pemandangan yang tersaji di kawasan wisata Dago Dreampark indah untuk dilihat	Ordinal
		2. Kenyamanan yang dari kondisi cuaca yang dirasakan	Ordinal

		wisatawan di Dago Dreampark	
		3. Atraksi wisata yang ditawarkan oleh Dago Dreampark lengkap dan cukup bervariasi	Ordinal
		4. Kawasan Dago Dreampark menawarkan pengalaman wisata yang menarik dan berbeda dari yang lain	Ordinal
		5. Keamanan wisatawan pada saat menggunakan atraksi yang disuguhkan oleh kawasan	Ordinal
	Amenitas/Fasilitas	1. Penilaian terhadap fasilitas restoran di kawasan Dago Dreampark	Ordinal
		2. Penilaian terhadap fasilitas	Ordinal

		toko souvenir di kawasan Dago Dreampark	
		3. Penilaian terhadap fasilitas mushola di kawasan Dago Dreampark	Ordinal
		4. Penilaian terhadap ruang pusat informasi yang memadai di kawasan Dago Dreampark	Ordinal
		5. Penilaian terhadap fasilitas toilet umum yang di kawasan Dago Dreampark	Ordinal
		6. Penilaian terhadap fasilitas tempat parkir kendaraan di kawasan Dago Dreampark	Ordinal
		7. kebersihan dan kemampuan pengelola dalam menjaga seluruh	Ordinal

		fasilitas umum yang tersedia	
	Aksesibilitas	1. kemudahan yang dirasakan wisatawan untuk menemukan lokasi kawasan wisata Dago Dreampark	Ordinal
		2. keamanan dan kenyamanan wisatawan saat melakukan perjalanan menuju kawasan wisata Dago Dreampark	Ordinal
		3. Keterjangkauan biaya yang dirasakan oleh wisatawan saat berkunjung ke kawasan wisata Dago Dreampark	Ordinal
		4. Ketersediaan transportasi umum untuk menuju kawasan	Ordinal

		wisata Dago Dreampark	
Kepuasan Wisatawan (Y)		1. Pelayanan yang diberikan karyawan Dago Dreampark sudah sesuai dengan apa yang diharapkan	Ordinal
		2. kesesuaian kelengkapan sarana prasarana yang tersedia di Dago Dreampark sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada wisatawan	Ordinal
		3. kesesuain tujuan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata di kawasan wisata Dago Dreampark	Ordinal
		4. Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh kawasan wisata	Ordinal

		Dago Dreampark terhadap wisatawan sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan	
		5. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh kawasan wisata Dago Dreampark	Ordinal
		6. Kepuasan terhadap kualitas produk yang ditawarkan oleh kawasan wisata Dago Dreampark	Ordinal
		7. Keinginan wisatawan dalam memberikan rekomendasi untuk berkunjung ke kawasan wisata Dago Drrampark	Ordinal

Sumber: Hasil olahan peneliti (2023)

## **3.6 Data dan Teknik Pengumpulan Data**

### **3.6.1 Jenis dan Sumber Data**

Dalam sebuah penelitian tentu saja diperlukan data-data yang relevan dan sesuai untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan penelitian, tanpa adanya data maka penelitian pun bisa saja tidak akan berjalan dan tidak akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebuah data tentunya akan menjadi pedoman bagi peneliti untuk melakukan penelitiannya, dalam penelitian ini peneliti memperoleh sumber data melalui dua sumber yaitu data sekunder dan primer.

Data sekunder dalam Ma'ruf (2015) yaitu hasil olahan yang disajikan lebih lanjut dari data primer oleh pihak yang menjadi pengumpul data tersebut atau dalam hal ini merupakan data penguat yang didapatkan tidak secara langsung dari pihak Dago Dreampark. Data sekunder dalam penelitian ini yang termasuk ke dalam data sekunder adalah profil kawasan wisata Dago Dreampark, laporan fenomena yang diambil dari artikel berita dan teori-teori kajian Pustaka yang diambil dari jurnal serta buku-buku serta data kunjungan kabupaten Bandung Barat yang kemudian diolah terlebih dahulu oleh penulis. Data primer adalah sebuah data yang didapatkan secara langsung dari pihak pertama atau pihak Dago Dreampark baik secara individu ataupun kelompok. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil sebaran kuesioner atau hasil dari wawancara, dalam penelitian ini data primer yang didapatkan adalah data kunjungan wisatawan Dago Dreampark dan hasil kuesioner mengenai penilaian kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan wisatawan terhadap Kawasan Dago Dreampark yang ditujukan kepada wisatawan yang pernah mengunjungi Dago Dreampark pada tahun 2022 dengan penyebaran kuesioner sebanyak 15 responden untuk uji validitas dan reliabilitas serta dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden sebagai data utama penelitian yang akan diolah.

### **3.6.2 Teknik Pengumpulan Data**

Sebuah penelitian tentu saja akan memiliki hasil dari penelitian yang dilakukan, dalam untuk mendapatkan hasil tersebut diperlukan kualitas pengumpulan data berupa ketepatan cara-cara yang digunakan dalam mengumpulkan data. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Aditya Ahmad Alghifary, 2023**

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAGO DREAMPARK KABUPATEN BANDUNG BARAT***

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

1. Studi Kepustakaan, yaitu dengan mempelajari dan memahami teori-teori melalui skripsi, jurnal serta buku yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Permintaan data yang diajukan kepada pihak kawasan wisata Dago Dreampark sesuai dengan kebijakan kawasan.
3. Kuisioner, yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan pertanyaan-pertanyaan terkait kepada wisatawan yang telah berkunjung ke kawasan Dago Dreampark melalui media sosial.

### **3.7 Skala Pengukuran Variabel**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik skoring dari angka 1-10 untuk mengukur variabel. Menurut Muta'ali (2015) teknik skoring merupakan teknik pengolahan data yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan kualitas produk sesuai persepsi dari seorang individu atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Dengan skala ini, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel kemudian dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan instrumen yang dapat berupa pertanyaan dimana skor 1 sebagai nilai paling rendah dan skor 10 sebagai nilai paling tinggi.

### **3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Ma'ruf (2015) mengatakan dalam sebuah penelitian, terdapat minimal dua pengujian yang harus dilakukan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Pengujian instrumen ini perlu dilakukan karena proses pengumpulan data memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang besar, sedangkan data yang diperoleh belum tentu memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga sebuah instrumen dapat dikatakan benar-benar mengukur apa yang akan diukur hanya akan terjawab setelah dilakukannya uji validitas dan reliabilitas instrumen.

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Validitas dalam Ma'ruf (2015) adalah sebuah proses untuk memperlihatkan sejauh mana suatu alat pengukur itu dapat mengukur apa yang akan diukur. Sebuah penelitian yang menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya maka kuesioner tersebut harus bisa mengukur apa yang akan diukur melalui pengujian validitas untuk memastikan kevalidannya. Apabila uji validitas sudah dilakukan maka dapat diperoleh koefisien validitas mencakup nilai rata-rata, deviasi standar,

koefisien korelasi atau angka-angka statistik yang akan membantu untuk mengetahui seberapa valid instrumen penelitian yang digunakan.

Suatu soal yang akan diajukan atau dipertanyakan dapat diuji layak atau tidaknya biasa dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Artinya suatu soal dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05 atau 5%) maka instrumen atau butir-butir pertanyaan berkorelasi dapat dinyatakan valid. Adapun rumus korelasi *pearson product moment* 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 korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

Sebuah uji kuesioner dengan 15 responden dilakukan untuk memverifikasi kualitas kuesioner sebelum disampaikan kepada responden sebenarnya untuk menguji validitas setiap item pernyataan dalam kuesioner. Setelah mendapatkan responden kemudian peneliti melakukan pengujian menggunakan IBM SPSS *statistic* 24 yang mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas 15 Responden**

No.	Pertanyaan	rHitung	Keterangan
1.	Penilaian terhadap kebersihan dan kenyamanan kawasan Dago Dreampark untuk dilihat	.908	Valid
2.	Penilaian terhadap keberadaan fasilitas umum yang memadai	.893	Valid

3.	Penilaian terhadap penampilan karyawan Dago Dreampark	.895	Valid
4.	Penilaian terhadap respon cepat dan tanggap karyawan pada saat mendapatkan keluhan wisatawan	.819	Valid
5.	Penilaian terhadap respon yang cepat dari karyawan terhadap permintaan dari wisatawan	.921	Valid
6.	Penilaian terhadap keramahan dan respon yang cepat dari karyawan dalam menjawab pertanyaan dari wisatawan	.934	Valid
7.	Penilaian terhadap Kompetensi dan pengetahuan karyawan dalam menyampaikan informasi kawasan	.904	Valid
8.	Penilaian terhadap keamanan diri pada saat beraktivitas di kawasan wisata	.906	Valid
9.	Penilaian terhadap sikap sopan karyawan pada saat melayani wisatawan	.914	Valid
10.	Penilaian terhadap kepedulian dan sikap perhatian karyawan terhadap kebutuhan wisatawan	.858	Valid
11.	Penilaian terhadap sikap empati yang tinggi dari karyawan terhadap wisatawan	.892	Valid

12.	Penilaian terhadap kemampuan mendengar yang baik dari karyawan terhadap penyampaian wisatawan	.880	Valid
13.	Penilaian terhadap keandalan karyawan dalam melayani wisatawan	.921	Valid
14.	Penilaian terhadap ketepatan informasi yang disampaikan karyawan dengan informasi yang didapat wisatawan	.934	Valid
15.	Penilaian terhadap keindahan pemandangan alam kawasan Dago Dreampark	.836	Valid
16.	Penilaian terhadap kondisi cuaca kawasan Dago Dreampark	.831	Valid
17.	Penilaian terhadap kelengkapan dan keberagaman atraksi kawasan Dago Dreampark	.849	Valid
18.	Penilaian terhadap pengalaman wisata yang diberikan oleh kawasan Dago Dreampark	.847	Valid
19.	Penilaian terhadap keamanan pada saat menikmati atraksi wisata kawasan Dago Dreampark	.876	Valid
20.	Penilaian terhadap restoran yang tersedia di kawasan Dago Dreampark	.876	Valid

21.	Penilaian terhadap toko souvenir yang tersedia di kawasan Dago Dreampark	.886	Valid
22.	Penilaian terhadap mushola yang tersedia di kawasan Dago Dreampark	.819	Valid
23.	Penilaian terhadap ruang informasi yang tersedia di kawasan Dago Dreampark	.915	Valid
24.	Penilaian terhadap toilet umum yang tersedia di kawasan Dago Dreampark	.989	Valid
25.	Penilaian terhadap tempat parkir yang tersedia di kawasan Dago Dreampark	.890	Valid
26.	Penilaian terhadap kemampuan pengelola Dago Dreampark dalam menjaga dan mengelola fasilitas umum yang tersedia	.899	Valid
27.	Penilaian terhadap kemudahan menemukan lokasi kawasan Dago Dreampark	.878	Valid
28.	Penilaian terhadap keamanan dan kenyamanan perjalanan menuju kawasan	.889	Valid
29.	Penilaian terhadap keterjangkauan biaya dalam	.909	Valid

	berwisata di kawasan Dago Dreampark		
30.	Penilaian terhadap ketersediaan transportasi umum menuju kawasan Dago Dreampark	.842	Valid
31.	Penilaian terhadap kesesuaian pelayanan kawasan Dago Dreampark dengan harapan wisatawan	.943	Valid
32.	Penilaian terhadap kelengkapan sarana prasarana di kawasan Dago Dreampark dan kesesuaiannya dengan informasi yang didapatkan	.931	Valid
33.	Penilaian terhadap ketercapaian tujuan berwisata bagi wisatawan saat berkunjung ke kawasan Dago Dreampark	.951	Valid
34.	Penilaian terhadap kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan apa yang telah dijanjikan kepada wisatawan	.944	Valid
35.	Seberapa besar nilai kepuasan anda terhadap pelayanan yang diberikan kawasan wisata Dago Dreampark	.950	Valid
36.	Seberapa besar nilai kepuasan anda terhadap produk yang	.942	Valid

	tersedia di kawasan wisata Dago Dreampark		
37.	Seberapa besar keinginan anda untuk merekomendasikan kawasan wisata Dago Dreampark kepada orang lain	.905	Valid

Sumber: Hasil olahan peneliti (2023)

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa semua item dari instrumen penelitian sesuai dengan kriteria yaitu  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Jumlah terbesar dalam pemrosesan data adalah 0,951 dan jumlah  $R$  terkecil adalah 0,819, dan  $r$  tabel adalah 0,819. Sebagai konsekuensi dari temuan pemrosesan tes peneliti menentukan dalam validitas sebelumnya dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan pada instrumen penelitian ini dapat digunakan dalam metode penelitian selanjutnya.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan apabila suatu alat ukur yang digunakan sudah dinyatakan valid. Reliabilitas sebuah nilai yang memperlihatkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas ini penting dilakukan sebagai proses untuk menunjang validitas dari instrumen pengukuran. Uji ini penting karena jika terjadi kondisi yang tidak reliabel maka data yang dihasilkan akan tidak konsisten dan cenderung sulit untuk digunakan ketika melakukan penelitian. Berikut merupakan pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$  = jumlah varians tiap skor tiap-tiap item

$\sigma_t^2$  = varians total

Pengujian reliabilitas memiliki kriteria sebagai berikut:

Aditya Ahmad Alghifary, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAGO DREAMPARK KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

1. Jika  $\alpha > 0.7$  berarti reliabilitas kuesioner mencukupi (*sufficient reliability*)
2. jika  $\alpha > 0.80$  berarti seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat
3. Jika  $\alpha > 0.90$  berarti reliabilitas kuesioner sempurna
4. Jika  $\alpha$  antara  $0.70 - 0.90$  maka reliabilitas kuesioner tinggi
5. Jika  $\alpha$   $0.50 - 0.70$  maka reliabilitas kuesioner moderat
6. Jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas kuesioner rendah, jika  $\alpha$  rendah, memiliki kemungkinan satu atau beberapa butir soal tidak reliabel.

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang dilakukan setelah mendapatkan hasil uji validitas menggunakan SPSS:

**Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas 15 Responden**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.990	37

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2023)

Sesuai dengan tabel 3.4 Diatas menunjukkan hasil dari pengujian reliabilitas pada keseluruhan item pertanyaan mendapatkan nilai cronbach alpha .989 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dapat dikatakan telah reliabel dengan predikat sempurna karena memiliki nilai reliabilitas diatas 0.90.

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah proses yang dilakukan peneliti setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya terkumpul. Menurut Sugiyono (2013) kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik analisis data deskriptif dan inferensial dalam menganalisa data yang diperoleh.

### 3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dalam sebuah penelitian untuk menganalisis sebuah data. Menurut Sugiyono (2013) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Analisis data deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kualitas produk wisata di kawasan Dago Dreampark Kabupaten Bandung Barat. Berikut merupakan proses yang digunakan untuk menentukan kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan:

- a. Total nilai setiap pernyataan yang merupakan respon dari 100 responden adalah nilai kumulatif.
- b. Persentase adalah jumlah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikalikan dengan 100%.
- c. Terdapat 100 responden, dengan nilai skala pengukuran terbesar 10 dan nilai skala pengukuran terkecil 1. Akibatnya, ia mengikuti:
  - Total kumulatif terbesar =  $100 \times 10 = 1000$
  - Total kumulatif terkecil =  $100 \times 1 = 100$
  - Angka persentase tertinggi = 100%
  - Angka persentase terendah =  $(100 : 1000) \times 100\% = 10\%$
  - Nilai kisarannya =  $100\% - 10\% = 90\%$ .

Pengukuran nilai interval sebesar 18% yang didapat dari hasil nilai rentang : lima skala atau  $90\% : 5 = 18\%$ . Kriteria interpretasi skor setelah perhitungan di atas adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 4 Kriteria Interpretasi Skor**

<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
10% - 28%	Sangat Tidak Baik
28% - 46%	Tidak Baik
46% - 64%	Cukup Baik

64% - 82%	Baik
82% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Arikunto (2016)

### 3.9.2 Analisis Data Verifikatif

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data verifikatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ . Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, karena penelitian ini memiliki 3 variabel yang harus dianalisis yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk wisata dan kepuasan wisatawan dimana variabel bebas terdiri dari dua variabel dan variabel terikat terdiri dari satu variabel. Variabel terikat dan variabel bebas berskala data interval atau rasio (kuantitatif atau numerik) sehingga analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Data yang telah didapatkan dikonversi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel, kemudian data yang telah dikonversi dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi IBM SPSS statistik 24.

#### 3.9.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menjawab apakah ada pengaruh yang terjadi dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan wisatawan. Menurut Sugiyono (2017:275) analisis regresi linear berganda dapat digunakan oleh dalam sebuah penelitian, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi berganda dapat dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal terdiri dari 2 variabel.

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Dago Dreampark

Sesuai uraian diatas peneliti menggunakan persamaan regresi linier berganda karena terdapat 2 variabel bebas yang menjadi batas minimal untuk bisa menggunakan analisis ini. Menurut Sugiyono (2017: 275) persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

Aditya Ahmad Alghifary, 2023

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAGO DREAMPARK KABUPATEN BANDUNG BARAT*

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

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kepuasan wisatawan
- A = Konstanta
- $b_1b_2$  = Koefisien regresi
- $X_1$  = Variabel Kualitas pelayanan
- $X_2$  = Variabel Kualitas Produk Wisata

Menurut Ghozali (2018) sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, data yang telah terkumpul harus terbebas dahulu dari sebuah asumsi klasik dimana asumsi klasik tersebut terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Setelah data mendapatkan hasil pengujian yang tidak terdeteksi adanya asumsi klasik atau telah memenuhi syarat sebagai data yang bisa dilakukan uji regresi linear berganda maka analisis regresi linear berganda dapat dilakukan.

## 1. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana maka perlu untuk melakukan uji normalitas terlebih dahulu. Suatu data sampel perlu untuk memenuhi persyaratan distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dimana taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%, sehingga kriteria yang didapat dalam uji normalitas ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikan  $>0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal
- Jika nilai signifikan  $<0,05$  maka nilai residual tidak berdistribusi normal

### b. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan ada atau tidaknya korelasi antara variabel independen atau bebas dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen atau bebas. Jika variabel independen atau bebas saling

berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen atau bebas yang nilai korelasinya antara sesama variabel independen atau bebas sama dengan nol.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Ghozali (2018) berpendapat bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual antara pengamatan satu ke pengamatan lainnya dalam sebuah model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan dalam regresi linier. Jika varian dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut dengan homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas. Sebuah model regresi dapat dikatakan baik apabila model tersebut merupakan model heteroskedastisitas.

Penelitian ini akan menggunakan metode uji white yang menurut Ghozali (2018) merupakan uji dalam heteroskedastisitas dengan cara meregres residual kuadrat ( $U^2$ ) dengan variabel independent, variabel independent kuadrat dan perkalian (interaksi) antara variabel independen. Standar keputusan dalam uji White ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai  $c^2$  hitung  $<$   $c^2$  tabel maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- Jika nilai  $c^2$  hitung  $>$   $c^2$  tabel maka terjadi gejala heteroskedastisitas

Untuk mendapatkan  $c^2$  hitung dapat digunakan rumus  $c^2$  hitung =  $n \times R$  Square

## **2. Uji Regresi Linear Berganda**

Uji Hipotesis adalah rangkaian terakhir dalam analisis sebuah data pada penelitian. Sugiyono (2013) mengatakan bahwa analisis regresi linear berganda dapat dideskripsikan setelah melalui proses uji hipotesis penelitian. Berikut merupakan tahap pengujian yang dilakukan untuk keperluan regresi linear berganda, yaitu :

### **a. Uji-t parsial**

Uji parsial dilakukan bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Ghazali (2018) mengatakan bahwa uji t memperlihatkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen yang berasumsi bahwa variabel independen yang lain konstan.

Pengujian ini didasarkan pada taraf signifikansi yaitu 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis memiliki dasar kriteria sebagai berikut:

- a. Jika signifikansi  $< 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan
- b. Jika signifikansi  $> 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel } H_0$  maka kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan

**b. Uji F Simultan**

Uji ini dilakukan yang kemudian digunakan untuk menguji dan mengetahui bagaimana pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat di dalam penelitian yang dilakukan. Uji ini pun dilakukan untuk menguji apakah model regresi yang telah digunakan mempunyai pengaruh yang signifikan atau non signifikan. Penggunaan hipotesis nol ( $H_0$ ) untuk mengetahui apakah semua ukuran di dalam pengujian sama dengan nol (0). Ghazali (2018) mengatakan bahwa variabel independen bukan termasuk penjelas yang signifikan bagi variabel dependen. Jadi pengujian  $\alpha$  sebesar 0,05 maka uji F adalah:

- Jika signifikansi  $< 0,05$  atau  $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$  maka kualitas pelayanan dan kualitas produk wisata secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan
- Jika signifikansi  $> 0,05$  atau  $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$  maka kualitas pelayanan dan kualitas produk wisata secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

### 3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bisa dikatakan sebagai koefisien penentu karena varian yang terjadi dalam variabel Y dapat dijelaskan melalui varian yang terjadi dalam variabel X, untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) maka perlu digunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Koefisien determinasi memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika Kd mendekati angka nol, maka pengaruh variabel X (independen) terhadap Variabel Y (dependen) dikatakan lemah
- b. Jika Kd mendekati angka satu, maka pengaruh variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen) dikatakan kuat

Lebih jelasnya Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut:

**Tabel 3. 5 Tabel Guilford**

<b>Interval Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2014)