

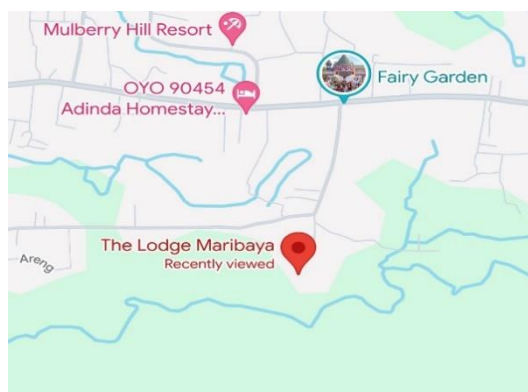
BAB III METODOLOGI

3.1 Objek Penelitian

Menurut (Umar, 2013) waktu, lokasi, hal atau siapa yang menjadi objek adalah definisi dari objek penelitian. Selain itu, objek penelitian yang disebutkan oleh (Supriyati, 2015) adalah variabel yang diteliti dan sesuai dengan tempat penelitiannya.

Dari definisi yang dikemukakan oleh para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa objek penelitian adalah suatu hal yang akan diteliti oleh peneliti, baik itu tempatnya, siapa, kapan, dan sebagainya yang dianggap perlu untuk menjadi data penelitian. Lalu, dari beberapa definisi yang ada maka, disimpulkan bahwa objek penelitian menjadi hal utama yang akan peneliti teliti. Sehingga, penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan The Lodge Maribaya.

Lokasi penelitian yang dilakukan berlokasi di Jalan Maribaya No. 149/252, Babakan Gentong, Cibodas Lembang, Kabupaten Bandung Barat yaitu tepatnya di The Lodge Maribaya. Destinasi ini telah menjadi salah satu tempat wisata yang populer di daerah Lembang, Bandung, dengan konsep berkemah yang unik dan berbagai aktivitas seru yang dapat dinikmati pengunjung.



Gambar 4 Lokasi The Lodge Maribaya

Sumber: (Maps, 2024)

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh teori yang menyebutkan ada beberapa faktor tertentu yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam mengunjungi dan melakukan aktivitas di suatu destinasi wisata. Selain itu, objek penelitian ini dipilih karena The Lodge Maribaya merupakan destinasi yang menarik untuk dikaji. Lokasi destinasi juga dipilih dikarenakan terdapat permasalahan yang terjadi di destinasi yang menyebabkan wisatawan menurun.

Metode penelitian yang diterapkan yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh yang ada antar variabel penelitian dan mengungkapkan kebenaran fakta-fakta yang ada dengan cara pengumpulan data, olah data, menganalisis data, dan menginterpretasikan data melalui pengujian hipotesis uji statistik. Metode deskriptif juga berguna sebagai menggambarkan bagaimana harga sebagai variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan sebagai variabel (X_2) mempengaruhi kepuasan wisatawan ke kawasan The Lodge Maribaya sebagai variabel Y.

Pengumpulan data juga dilakukan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan metode survei dengan kuesioner untuk membantu pengumpulan data primer dan teknik skoring pada skala 1-5, sehingga data yang diperoleh bersifat objektif dan dapat diandalkan, kuesioner yang nantinya akan diuji validitas dan reliabilitasnya akan disebarkan kepada responden yang pernah mengunjungi The Lodge Maribaya. Selanjutnya, data akan terkumpul lalu dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda yang dibantu oleh aplikasi IBM SPSS Statistics 25, untuk mengevaluasi pengaruh harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan wisatawan (Y), serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian yang dilakukan, akan menunjukkan apakah terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti atau sebaliknya. Selain itu, penelitian ini juga akan memanfaatkan kuesioner dan studi literatur untuk mendapatkan jawaban dari penelitian yang dilakukan.

3.3 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu kerangka kerja atau pendekatan sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk merencanakan, melaksanakan, dan menganalisis penelitian. Hal ini mencakup langkah-langkah yang diperlukan untuk mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan menarik kesimpulan. Lalu, penelitian adalah proses sistematis untuk memperoleh informasi baru, mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu topik, atau menguji hipotesis tertentu.

Di dalam penelitian ini, metode analisis regresi digunakan dalam mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika hanya memiliki satu variabel independen dan satu variabel terikat maka akan menggunakan regresi linear sederhana. Adapun penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen, maka model regresi yang digunakan adalah regresi linear berganda. Regresi ini akan membantu peneliti dalam mengetahui seberapa besar pengaruh dan arah antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2020). Oleh karena itu, menurut definisi yang sudah dijelaskan, maka penelitian ini akan memakai model analisis regresi linear berganda karena memiliki dua variabel independen dan satu variabel dependen.

Selain itu, peneliti juga menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif. Metode tersebut menurut (Sugiyono, 2020) penelitian deskriptif merupakan pendekatan yang memiliki tujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan hasil yang diperoleh peneliti tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau berlaku secara luas. Metode ini akan memberikan gambaran mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut definisi yang dikemukakan oleh (Supardi, 1993) populasi adalah terdiri dari kumpulan individu atau subjek dalam suatu area dan periode waktu

tertentu yang akan diamati dan diteliti. Dalam penelitian ini, populasi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu populasi "finit" dan "infinite". Populasi finit merujuk pada populasi yang jumlah anggotanya dapat diketahui dengan pasti, sedangkan populasi infinite adalah populasi yang jumlah anggotanya tidak dapat diketahui dengan pasti. Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang telah mengunjungi dan berwisata di The Lodge Maribaya. Populasi ini termasuk dalam kategori populasi infinite, di mana jumlah anggotanya tidak dapat diketahui dengan pasti.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018), sampel adalah sebagian dari jumlah serta karakteristik yang ada dalam suatu populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian. Dengan demikian, sampel merupakan representasi dari populasi yang mencakup beberapa karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan banyak sampel yang akan digunakan. Menurut (Sugiyono, 2018) purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu agar sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Oleh karena itu, teknik purposive sampling tidak memberikan kemungkinan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel.

Purposive sampling digunakan dikarenakan sampel yang akan diteliti akan dikerucutkan dengan syarat-syarat tertentu. Adanya syarat pengambilan sampling pada penelitian kali ini, agar hasilnya dapat sesuai tujuan penelitian. Adapun syarat pengambilan sampling responden sebagai berikut:

1. Wisatawan yang pernah berkunjung ke The Lodge Maribaya
2. Sudah mencoba salah satu fasilitas dan aktivitas yang ditawarkan di The Lodge Maribaya
3. Berusia diatas 17 tahun.

Menentukan besaran sampel juga perlu dilakukan untuk mengetahui berapa sampel yang dibutuhkan agar penelitian yang dilakukan valid. Peneliti memilih

penentuan sampel dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Hair et al., 2010) dalam (Novitasari Dewiana, 2020). Dalam penentuannya yaitu dengan melakukan pengkalian antara banyak jumlah indikator yang sudah ditentukan dengan angka 5 atau 10. Kedua angka tersebut nantinya akan menghasilkan jumlah minimum untuk pengkalian dengan angka 5 dan jumlah maksimum dengan pengkalian angka 10.

Rumus menghitung jumlah sampel diperlukan untuk mewakili populasi yang tidak diketahui. Rumus ini cocok karena peneliti tidak mengetahui populasi penelitian dari jumlah wisatawan yang telah mengunjungi The Lodge Maribaya. Maka dari itu, perhitungan sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus sebagai berikut:

Jumlah sampel minimum = Total indikator x 5

= 27 x 5

= 135 responden

Jumlah sampel maksimum = Total indikator x 10

= 27 x 10

= 270 responden

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 200 responden, angka ini berada di antara nilai minimum dan maksimum yang telah dihitung.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pendekatan kuantitatif dilakukan dalam metode pengumpulan data pada penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2020), pengumpulan yang didasarkan pada sumbernya dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang didapatkan oleh peneliti. Hal tersebut berupa melihat tingkah laku, komunikasi verbal (diucapkan secara lisan), atau gerak-gerik yang dilakukan oleh objek penelitian sebagai informan terkait dengan variabel yang diteliti. Data primer juga

dianggap sebagai data asli yang memiliki sifat terkini. Berikut adalah beberapa contoh data primer:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2014), observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, serta responden. Oleh karenanya, dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk mencoba merasakan pengalaman ketika mengunjungi destinasi. Penelitian dilakukan dengan melakukan observasi ke destinasi langsung yaitu mengunjungi dan merasakan *experience* menjadi wisatawan di The Lodge Maribaya.

2. Kuesioner/Angket

Angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pengalaman yang sudah mereka rasakan (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian yang akan dilakukan di The Lodge Maribaya, teknik pengumpulan data juga menggunakan metode kuesioner atau angket. Kuesioner akan dibagikan melalui media sosial baik itu whatsapp, instagram, line, dan lain sebagainya. Selain itu, penyebaran kuesioner juga dilakukan ketika peneliti mengunjungi destinasi wisata. Lalu, kuesioner ini akan memuat data responden, pendapat, serta hal yang mereka rasakan saat berwisata di The Lodge Maribaya. Angket akan dibagikan kepada responden yang telah mengunjungi destinasi tersebut agar tujuan penelitian dapat tepat sasaran.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang dibagikan berbentuk skala. (Sugiyono, 2014) menjelaskan bahwa skala adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan interval atau alat ukur yang mengukur panjang atau pendeknya suatu nilai, sehingga hasilnya menghasilkan data kuantitatif. Variabel yang diukur, nantinya akan dinyatakan dalam bentuk angka dengan melihat dari instrumen penelitian, sehingga hasilnya akan efisien, akurat, serta komunikatif.

Skala Likert dengan interval 1-5 digunakan dalam penelitian ini. Hal ini akan mengukur sikap dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena

sosial. Oleh karenanya variabel penelitian juga disebut sebagai fenomena sosial yang akan diteliti dalam penelitian ini (Sugiyono, 2014). Maka, rincian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2013)

Dengan menggunakan skala likert, data yang dikumpulkan akan memberi gambaran yang akurat dan terukur mengenai sikap dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan mereka. Data ini kemudian akan dianalisis untuk mengidentifikasi hubungan antara kedua variabel yang diteliti dan memberikan insight yang berguna bagi pengembangan strategi pengelolaan destinasi wisata.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari penelitian sebelumnya dan publikasi dari berbagai lembaga. Sumber data tidak langsung, seperti dokumentasi dan arsip resmi, dikenal sebagai data sekunder (Sugiyono, 2018). Sumber data sekunder juga dapat ditemukan dari buku, jurnal, artikel, skripsi, laporan, website, dan data dari Badan Pusat Statistik (BPS).

Selain itu, studi pustaka juga diperlukan untuk memperoleh kumpulan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk membantu memenuhi data-data yang diperlukan. Studi pustaka ini dilakukan melalui jurnal-jurnal, studi ilmiah, dan lain sebagainya. Sehingga, studi pustaka bisa menjadi acuan untuk memperoleh dan mengolah data penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mencari artikel jurnal, buku, dan sumber lainnya dengan kata kunci harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan. Hal ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi-informasi yang sudah teruji.

3.6 Variabel Penelitian

3.6.1 Identifikasi Variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen atau yang biasanya disebut variabel bebas merupakan variabel yang menjadi pengaruh atau dapat mempengaruhi adanya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2018). Variabel ini akan menjadi variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu, variabel independen dari penelitian ini adalah variabel (X_1) yaitu harga dan variabel (X_2) yaitu kualitas pelayanan.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau yang biasa disebut variabel terikat adalah variabel yang akan menjadi akibat dan dipengaruhi oleh variabel independen atau bebas (Sugiyono, 2018). Oleh karena itu, variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan wisatawan (Y). Variabel ini akan diteliti oleh peneliti untuk melihat seberapa besar variabel dependen dapat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan.

Tabel 3.2 Identifikasi Operasional Variabel

Konsep	Definisi Konseptual	Indikator	Item Pertanyaan	No Item
<p>Harga (X1) Fure (2013) dalam Anwar dan Satrio (2015)</p>	<p>Sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa merupakan definisi dari harga. Hal ini juga berarti sebagai jumlah nilai yang nantinya akan ditukarkan untuk mendapatkan manfaat ketika memiliki atau menggunakan barang maupun jasa (Kotler & Armstrong, 2011).</p>	<p>a. Persepsi harga yang sesuai dengan manfaat</p>	<p>Harga tiket masuk atau aktivitas di destinasi sebanding dengan pengalaman atau manfaat yang diterima</p>	1
			<p>Harga tiket masuk atau aktivitas sesuai dengan manfaat yang diterima selama berkunjung</p>	2
			<p>Perbandingan harga di beberapa destinasi lain sebelum membuat keputusan untuk mengunjungi destinasi</p>	3
			<p>Harga di destinasi mempengaruhi pandangan wisatawan tentang kualitas yang ditawarkan</p>	4
		<p>b. Harga barang terjangkau</p>	<p>Harga untuk makanan, souvenir, atau barang lainnya di destinasi terjangkau</p>	5
			<p>Harga di destinasi bervariasi sesuai dengan berbagai jenis produk atau layanan di destinasi</p>	6
		<p>c. Persaingan harga</p>	<p>Harga tiket masuk dan wahana yang ditawarkan mampu bersaing dengan tempat wisata lainnya</p>	7
			<p>Destinasi ini memberikan potongan harga/diskon dibandingkan tempat wisata lainnya</p>	8
		<p>d. Kesesuaian harga dengan kualitasnya</p>	<p>Harga yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan di destinasi</p>	9
			<p>Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diterima di destinasi</p>	10
			<p>Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan di destinasi</p>	11

Konsep	Definisi Konseptual	Indikator	Item Pertanyaan	No Item
Kualitas Pelayanan (X2) (dalam Tjiptono, (2010:70)	Kualitas pelayanan adalah kesesuaian harapan dan tingkat keunggulan yang dapat memenuhi keinginan wisatawan (Fandy Tjiptono, 2011).	a. Bentuk fisik/ yang berwujud (Tangibles)	Kebersihan dan kerapihan di public area sudah baik	12
		b. Keandalan (Reliability)	informasi yang diberikan dapat diandalkan	13
			staff memiliki pengetahuan yang ada tentang destinasi	14
		c. Daya Tanggap (responsiveness)	pelayanan yang diberikan cukup tanggap	15
		d. Jaminan (Assurance)	kepuasan dengan pelayanan yang diberikan	16
			kepuasan dengan penjelasan yang diberikan oleh staff	17
			kepuasan dengan pelayanan yang ramah	18
		e. Empati (Empathy)	Kepuasan karena staff di destinasi memiliki empati	19
			staff sudah menunjukkan perhatiannya kepada wisatawan	20
		Kepuasan Wisatawan (Y) Kotler (2011)	Kepuasan wisatawan yaitu sejauh mana suatu tingkatan produk dapat sesuai dengan harapan wisatawan (Kotler ,2011).	a. Kesesuaian Harapan Wisatawan
fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan harapan	22			
Kepuasan karena ekspektasi wisatawan dalam berwisata di destinasi sudah sesuai	23			
Kepuasan dengan kegiatan atau atraksi yang ada	24			
b. Minat berkunjung kembali	Keinginan berkunjung kembali dalam waktu 6 bulan kedepan			25
c. Kesiediaan Merekomendasikan	keinginan merekomendasikan destinasi ini kepada teman atau keluarga			26
	Keinginan membagikan pengalaman liburan di media sosial atau platform online			27

Sumber: (Olahan Peneliti, 2024)

Dari tabel 3.2 maka dapat disimpulkan beberapa variabel dan indikator yang akan digunakan sebagai rujukan untuk penelitian ini. Untuk variabel bebas atau independen, yaitu harga (X1) sesuai dengan indikatornya, maka variabel yang terbuat adalah 11 variabel. Sedangkan, untuk kualitas pelayanan (X2) didapatkan sebanyak 9 variabel. Selain itu, untuk variabel terikat atau dependen yaitu kepuasan wisatawan (Y) didapatkan sebanyak 7 variabel. Variabel-variabel tersebut akan mewakili indikator-indikator yang ada sebagai tolak ukur tujuan penelitiannya bisa tercapai.

3.7 Uji Validitas

Menurut (Azwar & Syaifudin, 2001) , uji validitas memiliki untuk menentukan apakah alat ukur dapat digunakan secara tepat. Validitas dari instrumen menunjukkan seberapa baik alat ukur tersebut dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika instrumen mampu mengukur hal yang dimaksud, maka instrumen tersebut dianggap valid. (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa untuk menguji alat ukur penelitian, perlu dicari nilai korelasi dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment Pearson, yaitu dengan mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh dari setiap item.

Uji validitas dilakukan dengan mengukur sejauh mana setiap item pada kuesioner berkorelasi signifikan dengan skor total. Proses ini biasanya melibatkan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Artinya, suatu item kuesioner dianggap valid jika nilai koefisien korelasinya signifikan terhadap skor total. Jika nilai r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel (pada uji dua sisi dengan sig. 0,05 atau 5%), maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid. Lalu, untuk mengukur validitas, rumus korelasi Pearson Product Moment digunakan sebagai berikut:

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

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

Bintang Reggyna Vinkan, 2024

PENGARUH KESESUAIAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA

Universitas pendidikan indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

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

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

Dalam penelitian ini, kuesioner diuji coba dengan 30 responden untuk memverifikasi kualitasnya sebelum disebarakan kepada responden sebenarnya. Setelah mendapatkan data dari uji coba tersebut, analisis validitas dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 25 untuk menentukan kevalidan setiap item dalam kuesioner.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	Menurut saya harga tiket masuk atau aktivitas di destinasi sebanding dengan pengalaman atau manfaat yang saya terima	.725	.361	VALID
2	Menurut saya harga yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan di destinasi	.795	.361	VALID
3	Menurut saya harga tiket masuk atau aktivitas sesuai dengan manfaat yang diterima selama berkunjung	.651	.361	VALID
4	Menurut saya harga untuk makanan, souvenir, atau barang lainnya di destinasi terjangkau	.683	.361	VALID
5	Menurut saya variasi harga sesuai dengan berbagai jenis produk atau layanan di destinasi	.624	.361	VALID
6	Menurut saya harga tiket masuk dan wahana yang ditawarkan mampu bersaing dengan tempat wisata lainnya	.504	.361	VALID
7	Menurut saya destinasi ini sering memberikan potongan harga/diskon dibandingkan tempat wisata lainnya	.673	.361	VALID
8	Saya sering membandingkan harga di beberapa destinasi lain sebelum membuat keputusan untuk mengunjungi destinasi	.493	.361	VALID
9	Menurut saya harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diterima di destinasi	.722	.361	VALID
10	Menurut saya biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan di destinasi	.877	.361	VALID
11	Menurut saya harga di destinasi mempengaruhi pandangan saya tentang kualitas yang ditawarkan	.547	.361	VALID
12	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan	.850	.361	VALID
13	Menurut saya kebersihan dan kerapihan di public area sudah baik	.412	.361	VALID
14	Saya puas karena staff di destinasi memiliki empati	.783	.361	VALID
15	Menurut saya informasi yang diberikan dapat diandalkan	.647	.361	VALID
16	Menurut saya pelayanan yang diberikan cukup tanggap	.777	.361	VALID
17	Menurut saya staff memiliki pengetahuan yang ada tentang destinasi	.791	.361	VALID
18	Saya puas dengan penjelasan yang diberikan oleh staff	.898	.361	VALID

No	Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
19	Saya puas dengan pelayanan yang ramah	.787	.361	VALID
20	Menurut saya staff sudah menunjukkan perhatiannya kepada saya	.761	.361	VALID
21	Saya puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	.803	.361	VALID
22	Menurut saya fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan harapan saya	.803	.361	VALID
23	Saya puas karena ekspektasi saya dalam berwisata di destinasi sudah sesuai	.822	.361	VALID
24	Saya puas dengan kegiatan atau atraksi yang ada	.810	.361	VALID
25	Saya ingin berkunjung kembali dalam waktu 6 bulan kedepan	.884	.361	VALID
26	Saya ingin merekomendasikan destinasi ini kepada teman atau keluarga saya	.869	.361	VALID
27	Saya ingin membagikan pengalaman liburan saya di media sosial atau platform online	.864	.361	VALID

Sumber: (Olahan Peneliti, 2024)

Dari tabel 3.3 penulis dapat menyimpulkan bahwa semua item pada instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas, yaitu nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu lebih dari 0,361. Nilai koefisien korelasi tertinggi yang ditemukan dalam analisis adalah 0,898, sedangkan nilai koefisien korelasi terendah adalah 0,412. Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini valid dan dapat digunakan untuk tahap penelitian selanjutnya.

3.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan apabila suatu alat ukur yang digunakan sudah dinyatakan valid. Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat diandalkan, yaitu seberapa konsisten hasil pengukuran yang diperoleh. Instrumen dianggap dapat dipercaya jika hasil pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama tetap relatif konsisten pada beberapa kali pelaksanaan. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan mengevaluasi seluruh butir pertanyaan secara bersamaan (Azwar & Syaifudin, 2001).

Untuk menentukan apakah data dalam penelitian ini reliabel atau tidak, penulis menggunakan metode Cronbach's Alpha, seperti yang dijelaskan oleh (Siregar & Syofian, 2013). Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai alpha > 0,60, maka instrumen dianggap reliabel.

b. Jika nilai $\alpha \leq 0,60$, maka instrumen dianggap tidak reliabel.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan data yang sama seperti pada uji validitas, melibatkan 30 responden dan pertanyaan yang identik. Hasil perhitungan menggunakan IBM SPSS 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Harga	.873	Reliabel
Kualitas Pelayanan	.898	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	.922	Reliabel

Sumber: (Olahan Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 3.4, dapat disimpulkan bahwa 27 butir pertanyaan dari variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, instrumen pengukuran ini dapat dikatakan reliabel dan relevan untuk digunakan dalam penelitian.

3.9 Teknik Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap yang paling penting untuk dilakukan dalam suatu penelitian. Analisis data diperlukan sebagai jalan keluar dari pemecahan-pemecahan masalah yang terjadi pada penelitian yang dilakukan. Dari teknik analisis yang dipakai, maka akan mempengaruhi dari akurasi hasil yang telah diteliti. Oleh karenanya, analisis data tidak boleh diabaikan ketika proses penelitian berlangsung.

Menurut Bogdan dalam (Waruwu, 2023) menjelaskan bahwa analisis ini menjadi proses dalam menyusun dan mencari data secara sistematis yang diperoleh dari hasil penelitian langsung seperti wawancara, kuesioner, fakta di lapangan, dan hal lainnya, yang mudah dimengerti oleh semua kalangan dan informasinya akan berguna.

Dari deskripsi yang telah disimpulkan diatas, maka peneliti memilih untuk menggunakan teknis analisis data deskriptif serta analisis linear berganda. Dari kedua teknik tersebut akan mendapatkan hasil-hasil dari rumusan masalah yang didapat yaitu tingkatan persepsi variabel dan pengaruh antar variabel.

Dengan teknik analisis yang tepat, maka tujuan dari penelitian bisa tercapai. Teknik analisis data deskriptif dipilih untuk menggambarkan persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan menurut responden yang pernah mengunjungi The Lodge Maribaya. Selain itu, teknik analisis regresi linear juga dipilih dikarenakan teknik ini dapat melihat pengaruh antar dua variabel yaitu variabel bebas (independen) dan terikat (dependen).

3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan tanpa tujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau membuat generalisasi. Menurut Sugiyono (2013), statistik deskriptif berfungsi untuk menyajikan data secara rinci dan terperinci. Dalam penelitian yang melibatkan populasi, statistik deskriptif menjadi alat utama dalam menganalisis data. Lalu, penelitian ini memiliki variabel sebagai berikut:

- 1) Analisis deskriptif terkait harga di The Lodge Maribaya
- 2) Analisis deskriptif terkait kualitas pelayanan di The Lodge Maribaya
- 3) Analisis deskriptif terkait kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya

Lalu, adapun rumus yang digunakan untuk dapat melihat kategori data tanggapan responden yang sudah dikumpulkan sebagai berikut:

$$Total(\%) = \frac{skor\ aktual}{skor\ ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor aktual : Skor ini adalah nilai dari seluruh item jawaban responden

Skor ideal : Skor ini merupakan nilai jika seluruh responden memilih jawaban dengan skor yang paling tinggi

Kategori untuk hasil tanggapan responden ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.5 Kategori Persentase Skor Tanggapan Responden

Skor	Kategori
20,00 – 36,00	Sangat Rendah
36,01 – 52,00	Rendah
52,01 - 68,00	Sedang
68,01 – 84,00	Tinggi
84,01 – 100	Sangat Tinggi

Sumber: (Narimawati, 2008)

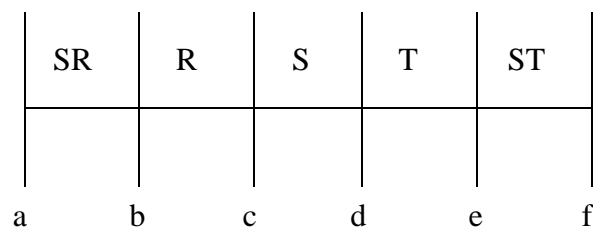
Untuk mengukur peringkat dari seluruh indikator maka akan dilakukan perhitungan untuk membuat daerah kategori kontinum. Perhitungan yang dilakukan dengan rumus adalah sebagai berikut:

Nilai Indeks Maksimum : skala tertinggi X jumlah pertanyaan X jumlah responden

Nilai Indeks Minimum : skala tertinggi X jumlah pertanyaan X jumlah responden

Jarak Interval : (nilai maksimum – nilai minimum)/5

Hasil dari nilai indeks maksimum, indeks minimum dan jarak interval tersebut kemudian disajikan dalam garis kontinum sebagai berikut:

**Gambar 5 Garis Kontinum sebagai alat bantu analisis data**

Sumber: (Mauludin, 2017)

Keterangan:

SR	: Sangat Rendah	ST	: Sangat Tinggi
R	: Rendah	a	: Nilai Indeks Minimum
S	: Sedang	b, c, d, e	: Jarak Interval
T	: Tinggi	f	: Nilai Indeks Maksimum

Dengan adanya garis kontinum, maka akan memudahkan peneliti untuk menganalisis dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti sesuai dengan instrumen yang digunakan.

3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Menurut (Sugiyono, 2014), analisis regresi linear berganda diterapkan dalam penelitian untuk mencari perubahan pada variabel dependen (kriteria) berdasarkan variasi dalam dua atau lebih variabel independen sebagai faktornya. Analisis ini memerlukan minimal dua variabel independen untuk dilakukan.

Dengan mempertimbangkan hal di atas, peneliti menggunakan metode regresi linear berganda karena ada dua variabel bebas, yang merupakan batas minimal untuk penerapan analisis ini. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2020), rumus persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Wisatawan

A = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X1 = Variabel Harga

X2 = Variabel Kualitas Pelayanan

Menurut (Ghozali, 2018), sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, data yang telah dikumpulkan harus terlebih dahulu memenuhi syarat dari asumsi-asumsi klasik. Asumsi klasik ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hanya setelah data lulus pengujian asumsi klasik dan memenuhi syarat sebagai data yang valid untuk analisis regresi linear berganda, barulah analisis regresi linear berganda dapat dilaksanakan.

3.9.2.1 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, untuk memastikan bahwa data yang didapatkan itu berdistribusi normal. Penelitian ini dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Kriteria penilaian uji normalitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka distribusi residual dianggap normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka distribusi residual dianggap tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji multikolinearitas bertujuan untuk memeriksa adanya korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Idealnya, dalam model regresi yang baik, tidak ada korelasi antara variabel independen. Jika terdapat korelasi antar variabel independen, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang tidak memiliki korelasi satu sama lain, yaitu korelasi antar variabel independen sama dengan nol. Untuk perhitungannya, jika nilai VIF semua variabel independen < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

(Ghozali, 2018) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat ketidaksamaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi linear. Uji ini adalah bagian dari asumsi klasik yang harus diperiksa. Jika varian residual tetap konsisten antar pengamatan, maka model dikatakan homoskedastis, jika tidak, maka model mengalami heteroskedastisitas. Sebuah model regresi dianggap baik jika model tersebut bebas dari heteroskedastisitas.

Data yang ideal adalah homogen atau tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas, yang ditandai dengan pola penyebaran data yang acak. Ketentuan pengambilan keputusan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig. $> 0,05$, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka terdapat gejala heteroskedastisitas.

3.9.2.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan tahap akhir dalam analisis data penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018), analisis regresi linear berganda dapat dijelaskan setelah dilakukan uji hipotesis. Berikut adalah tahapan pengujian untuk regresi linear berganda:

a. Uji-t Parsial

Uji-t parsial bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2018) menyebutkan bahwa uji-t mengukur sejauh mana satu variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Uji ini menggunakan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel H_0 , maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

b. Uji-F Simultan

Uji-F simultan dilakukan untuk menguji pengaruh gabungan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian. Uji ini juga bertujuan untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan. Hipotesis nol (H_0) digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen secara bersamaan tidak memberikan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen. Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji-F menguji apakah variabel independen secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau f hitung $> f$ tabel, maka harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan

