

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian mengandung pengertian sebagai sebuah perencanaan atau metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan, melakukan analisis, dan mengolah sebuah data secara terstruktur, sistematis dan terarah. Desain penelitian ini juga memiliki tujuan agar para peneliti dapat melaksanakan penelitian ini secara efektif dan efisien (Latief et al., 2020). Sejalan dengan pengertian diatas menurut Agus Subagyo (2020), desain penelitian sangat membantu para peneliti dalam mendapatkan jawaban yang objektif, sah, dan akurat.

Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan desain teknik survei. Teknik survei ini dipilih untuk mengumpulkan data primer melalui kegiatan pendistribusian kuesioner secara daring agar bisa diisi oleh para responden. Pendekatan survei ini merujuk pada konsep SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2020), yang membantu dalam mengevaluasi keunggulan dan kekurangan fasilitas serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Pendekatan ini penting untuk memahami persepsi dan tingkat kepuasan pengunjung dalam konteks konser musik seperti Blackpink "Born Pink World Tour Jakarta 2023".

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap tingkat kepuasan pengunjung (Y). Metode yang digunakan ialah teknik survei, di mana data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang berisi indikator pernyataan agar bisa diisi oleh para responden. Teknik ini dipilih sebagai alat untuk mengumpulkan data yang memungkinkan analisis terhadap persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan dalam konteks konser musik yang akan peneliti kaji.

3.2 Partisipan, Populasi, dan Sampel

3.2.1 Partisipan

Para penggemar dan pengunjung konser Blackpink "Born Pink World Tour Jakarta 2023" yang jumlahnya mencapai 70.000 orang selama dua hari acara, merupakan populasi dari penelitian ini. Jumlah ini diketahui dari *sold outnya* jumlah tiket sebanyak 70.000 di aplikasi tiket.com dan diumumkan oleh promotor penyelenggara konser di akun social media mereka. Penentuan sampel dilakukan memakai teknik *non-probability* sampling dengan metode *purposive sampling*. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi sebesar 10%, peneliti menentukan jumlah sampel menjadi 100 responden. Responden terdiri dari 36 laki-laki dan 64 perempuan, berusia antara 17-40 tahun dari berbagai wilayah Indonesia, dengan pendapatan menengah hingga tinggi, dan memiliki minat pada musik K-pop. Penting bagi peneliti untuk melindungi privasi individu dan menghindari pelanggaran hukum.

3.2.2 Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai gambaran umum dari area atau lokasi yang memuat objek, subjek, kuantitas, maupun ciri-ciri tertentu yang sebelumnya ditetapkan peneliti untuk dikaji serta dianalisis (Sugiyono, 2018). Jika peneliti tertarik untuk mempelajari seluruh unsur yang terdapat pada area studi tersebut, bisa disimpulkan bahwa kajian yang dilaksanakan disebut sebagai penelitian populasi. Populasi yang nantinya akan peneliti diteliti adalah pengunjung (penonton) dari konser musik Blackpink "Born Pink World Tour Jakarta 2023", dengan total populasi mencapai 70.000 penonton yang menghadiri acara tersebut selama dua hari.

3.2.3 Sampel

Sampel bisa dimaknai sebagai sebagian kecil dari keseluruhan kuantitas dan ciri-ciri tertentu dari suatu populasi yang dipergunakan sebagai sumber penyedia data pada suatu riset (Sugiyono, 2018). Sampel digunakan untuk mewakili populasi secara keseluruhan dan digunakan untuk menggeneralisasi temuan penelitian. Menurut Arikunto (2019), bagian yang mampu merepresentasikan identitas tertentu dari keseluruhan

populasi yang dijadikan fokus kajian disebut sebagai sampel. Maka dari itu, menjadi sebuah kewajiban bagi seorang peneliti untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih mampu mewakili populasi secara representatif.

Berdasarkan teori-teori tersebut, maka peneliti dalam menarik sampel penelitiannya akan menggunakan rumus slovin untuk mempersempit populasi yaitu sejumlah 70.000 penonton. Oleh karena itu rumus slovin menjadi metode yang sangat praktis digunakan jika peneliti akan menentukan ukuran sampel dalam jumlah populasi yang relatif besar dan sudah diketahui jumlahnya. Guna menetapkan seberapa besar sampel dalam kajian yang peneliti laksanakan, maka dipakailah rumus Slovin di bawah ini.

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;

$E = 0,1$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Rentang sampel dalam penelitian menggunakan teknik Slovin ialah antara 10 hingga 20% dari keseluruhan populasi yang ada. Dengan total keseluruhan populasi dalam kajian ini yakni sebesar 70.000 penonton, penggunaan toleransi sebesar 10% dipilih untuk memastikan hasil perhitungan yang tepat. Sehingga, perhitungan sampel yang akan peneliti pergunakan bisa diamati dalam uraian di bawah ini:

$$n = \frac{70.000}{1 + 70.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{70.000}{1 + 70.000(0,01)}$$

$$n = \frac{70.000}{70.000}$$

$$n = \frac{1}{1 + 700}$$

$$n = 70.000 / 701$$

$$n = 99,857 \text{ (dibulatkan keatas menjadi 100)}$$

Sesuai dengan hasil perhitungan diatas, maka peneliti memutuskan untuk memakai sampel sebanyak 100 responden pengunjung (penonton) dari Konser musik di Konser Blackpink “Born Pink World Tour Jakarta 2023” didalam proses penelitian ini, dengan tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel.

3.3 Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

3.3.1 Sumber Data

Menurut Edi Riadi (2022), sumber data merujuk pada segala sesuatu atau materi mentah yang memerlukan pengolahan untuk menghasilkan informasi yang relevan. Menurutnya, sumber data bisa dikategorisasikan ke dalam dua jenis, yaitu:

1. Data primer

Bisa didefinisikan sebagai suatu informasi yang langsung didapatkan dari sumbernya, mengandung karakteristik asli dan belum diolah sebelumnya. Teknik untuk mendapatkan data jenis ini mencakup pengamatan, wawancara atau kegiatan tanya jawab bersama narasumber, diskusi terfokus, serta pendistribusian angket/kuesioner.

2. Data sekunder

Bisa didefinisikan sebagai suatu informasi yang tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya.. Beragam sumber bisa peneliti pergunakan untuk mengumpulkan jenis data sekunder, contohnya internet, jurnal, buku, serta artikel yang relevan dengan topik penelitian dari referensi yang sama dengan subjek penelitian.

Pada riset ini, peneliti akan memakai jenis data primer, yang didapatkan secara langsung dari sumbernya dan diolah dalam bentuk numerik (angka). Dalam proses penelitian ini, peneliti memakai kuesioner yang dirancang menggunakan platform *google forms* sebagai instrumen inti pengumpulan data dari responden. Peneliti menggunakan sosial media seperti *twitter*, *whatsapp* dan *instagram* sebagai alat untuk menyebarkan

kuesioner. Setelah data terkumpul, peneliti memerlukan perangkat lunak IBM SPSS versi 26 dan *microsoft excel 2019* untuk mengolah dan menganalisis data.

3.3.2 Variabel

Variabel dalam suatu riset merupakan segala atribut ataupun karakteristik dari objek, individu, ataupun aktivitas yang dapat bervariasi dan ditentukan peneliti untuk oleh peneliti untuk diselidiki serta dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Arikunto (2019) mendefinisikan variabel sebagai elemen yang difokuskan untuk dikaji. Dalam konteks penelitian ini, variabel akan dikategorisasikan ke dalam 2 jenis, yaitu:

1. Variabel bebas atau variabel independen (X), juga dikenal sebagai variabel prediktor, menurut definisi Sugiyono (2019) adalah variabel yang memiliki potensi untuk mempengaruhi atau memicu terjadinya perubahan positif ataupun negatif pada variabel dependen (terikat). Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas atau independen (X) mencakup Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).
2. Variabel terikat atau variabel dependen, yang juga dikenal sebagai variabel kriteria, menurut konsepsi Sugiyono (2019) merupakan variabel yang mendapat pengaruh atau bisa dikatakan sebagai hasil dari keberadaan dari variabel bebas. Jenis variabel ini lebih diperhatikan perubahannya, karena hal tersebut menjadi faktor yang berlaku dan menjadi tujuan dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, variabel terikat atau dependen adalah Kepuasan Pengunjung dalam Konser Blackpink "Born Pink World Tour Jakarta 2023" (Y).

3.3.3 Skala Pengukuran

Mengacu pada pendapat dari Sugiyono (2019), skala pengukuran merupakan sebuah tolok ukur yang dipergunakan menjadi patokan guna menentukan sepanjang apa interval dari kegiatan pengukuran terhadap suatu hal yang nantinya dapat dihasilkan data numerik. Handayani (2020) juga menjelaskan bahwa skala pengukuran melibatkan

penentuan dan penetapan skala pada variabel berdasarkan jenis data yang terkandung dalam penelitian tersebut.

Penelitian yang peneliti laksanakan akan memakai skala likert dengan 5 poin. Alasan pemilihan skala likert 5 poin ini adalah karena menurut Sugiyono (2018), skala likert dengan jumlah 5 poin memberikan kemudahan kepada para responden dalam menentukan pilihannya, sementara skala dengan 7 atau 13 poin dapat membuat responden kesulitan dalam membedakan tiap poin skala dan memproses informasi yang disampaikan oleh peneliti.

Skala likert bisa didefinisikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mengukur sikap, opini, maupun sudut pandang responden dalam menyikapi suatu peristiwa tertentu. Melalui pemakaian skala likert, variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel (Sugiyono, 2018). Ini memungkinkan setiap variabel untuk diberi skor sesuai dengan skala likert yang dipilih. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka setiap variabel akan diberikan skor dengan skala likert sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Skala Likert

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Data diolah

3.4 Operasional Variabel, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel dalam konteks penelitian mengacu pada proses yang dilakukan untuk menetapkan nilai atau elemen dari objek atau kegiatan yang bervariasi, sehingga memungkinkan peneliti untuk mempelajari dan menarik kesimpulan yang jelas (Sugiyono, 2019). Definisi ini diperkuat oleh Nurdin (2019), yang mengemukakan bahwa

operasionalisasi variabel melibatkan cara mendefinisikan variabel berdasarkan karakteristik yang akan diamati dengan teliti dan cermat selama pengukuran atau observasi fenomena atau objek penelitian. Hal ini termasuk penentuan nama variabel, definisi yang tepat, hasil yang diharapkan dari pengukuran, serta skala yang digunakan untuk mengukur fenomena yang bersangkutan.

Operasionalisasi variabel menjadi krusial dalam penelitian karena membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang konsisten dan terukur, serta mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dalam interpretasi data. Dengan menetapkan definisi operasional yang jelas, bisa dipastikan bawah seluruh pihak yang ikut berpartisipasi dalam penelitian memahami dengan baik tentang bagaimana variabel diukur dan apa yang diharapkan dari hasil pengukuran tersebut. Hal ini juga membantu dalam membatasi ruang lingkup variabel yang diteliti agar tetap terfokus pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam bagian di bawah ini akan diuraikan operasionalisasi variabel dalam kajian yang akan peneliti laksanakan, dimana setiap variabel akan dijelaskan secara rinci untuk memastikan konsistensi dan kejelasan dalam pengumpulan data serta analisis selanjutnya:

Tabel 3. 2
Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan segala bentuk fisik baik peralatan, desain interior dan eksterior yang menarik dan disediakan oleh layanan jasa untuk memenuhi tercapainya kebutuhan, rasa aman, dan nyaman	1. Perencanaan ruangan; 2. Perlengkapan atau perabotan; 3. Tata cahaya dan warna; 4. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis;	Interval

		para pengunjung (Alana dan Putro, 2020)	5. Unsur Pendukung (Nadianingrum dan Asron, 2020)	
2	Kualitas Pelayanan (X2)	Suatu sikap yang dapat memberikan manfaat dengan cara mewujudkan hal-hal yang diharapkan oleh pengunjung (penonton) dimana hal tersebut dapat membeikan nilai tersendiri. Kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur untuk melihat sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung (Widyaningrum, 2020)	1. Bukti Fisik (Tangible) 2. Keandalan (Reliability) 3. Daya Tanggap (Responsiveness) 4. Jaminan (Assurance) 5. Empati (Empathy) (Bhattacharya et al., 2023)	Interval
3	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan dapat dipengaruhi dengan situasi-situasi yang berkaitan dengan perasaan senang atau kecewa ketika pengunjung (penonton) mengonsumsi sebuah produk ataupun jasa setelah membandingkan	1. Minat berkunjung kembali 2. Ketersediaan merekomendasikan 3. Kesesuaian dengan harapan (Ummah dan Hipni, 2021)	Interval

kinerja atau hasil
(Kotler dan Keller,
2018).

Sumber : Dibuat oleh penulis untuk skripsi

3.4.2 Instrumen Penelitian

Seluruh perangkat atau media yang pemakaiannya ditujukan untuk menghimpun data dan mengukur fenomena yang diamati atau diteliti, disebut sebagai instrumen penelitian. Instrumen ini mencakup berbagai metode seperti kuesioner (angket), dokumentasi, lembar observasi, wawancara, dan teknik lain yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Purwanto (2018) menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah sarana yang sangat penting dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam konteks penelitian ilmiah. Pandangan tersebut memiliki keselarasan dengan konsep yang Sugiyono (2018) kemukakan, di mana instrumen diartikan sebagai suatu perangkat yang dipakai untuk melakukan pengukuran dan merekam data terkait dengan fenomena yang sedang diselidiki oleh peneliti.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, dengan skala pengukuran likert 5 poin. Skala likert dipilih karena dapat memberikan fleksibilitas dalam pengukuran tingkat kepuasan pengunjung konser Blackpink "Born Pink World Tour Jakarta 2023". Skala ini memungkinkan responden untuk memberikan tanggapan yang bervariasi dari "sangat tidak puas" hingga "sangat puas", yang memudahkan dalam mengevaluasi persepsi mereka terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang ditawarkan dalam konser tersebut. Berikut adalah rincian kisi-kisi instrumen penelitian yang nantinya dipakai dalam proses pengumpulan data yang relevan dan sesuai dengan tujuan dari pelaksanaan kajian ini.

Tabel 3. 3

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Soal
1.	Fasilitas	1. Perencanaan ruangan	1,2	8 Soal

(X1)	2. Perlengkapan/perabotan	3,4	
	3. Tata cahaya dan warna	5	
	4. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	6	
	5. Unsur Pendukung	7, 8	
2 Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik (Tangible)	9, 10	9 Soal
	2. Keandalan (Reliability)	11, 12	
(X2)	3. Daya Tanggap (Responsiveness)	13,14	
	4. Jaminan (Assurance)	15,16	
	5. Empati (Empathy)	17	
3 Kepuasan Konsumen	1. Minat berkunjung kembali	18	3 Soal
	2. Ketersediaan merekomendasikan	19	
(Y)	3. Kesesuaian dengan harapan	20	

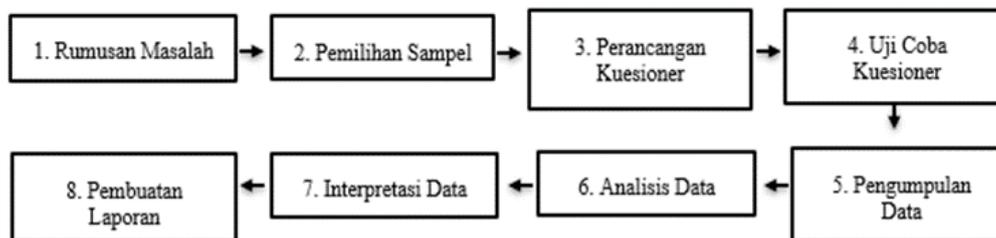
Sumber: Data diolah

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan berbagai data yang peneliti perlukan, maka digunakanlah teknik pengumpulan data yakni memakai kuesioner, di mana responden diberikan pernyataan-pernyataan sebagai indikator utama untuk mengumpulkan data primer. Mekanisme pada proses pengumpulan data, dilaksanakan dengan mendistribusikan kuesioner secara daring untuk mencapai target responden yang lebih luas. Teknik ini juga memudahkan peneliti mengolah dan menganalisis data untuk mengidentifikasi hubungan variabel dengan waktu yang efisien. Responden utama dari penelitian ini adalah pengunjung sekaligus penggemar yang hadir pada Konser Blackpink 2023 di Jakarta.

3.5 Prosedur Penelitian

Peneliti menggunakan prosedur penelitian yang tervisualisasi dalam gambar berikut:



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

Peneliti akan menentukan rumusan masalah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung konser Blackpink. Kemudian, populasi target ditentukan dan sampel representatif dipilih. Setelah itu, kuesioner dibuat berdasarkan kerangka kerja SERVQUAL, mencakup fasilitas dan kualitas pelayanan, dan diuji coba pada sejumlah kecil responden untuk memastikan kelayakan, kejelasan, dan validitas. Jika valid, kuesioner disebarluaskan secara online. Data yang diperoleh diolah dengan IBM SPSS versi 26, kemudian dilanjutkan dengan proses penganalisisan memakai analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Apabila hasilnya sudah didapatkan, bisa dilanjutkan dengan proses interpretasi, kemudian peneliti menyusun laporan, memberikan rekomendasi, dan mempublikasikan hasil penelitian.

3.6 Deskripsi Responden dan Uji Instrumen

3.6.1 Deskripsi Responden

Responden yang nantinya ikut berpartisipasi dalam riset ini dikategorikan berdasarkan karakteristik atau ciri khasnya masing-masing, mencakup jenis kelamin, umur, asal wilayah, serta jenis pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Perincian komposisi responden merujuk pada jenis kelaminnya, dapat diamati pada sajian data di bawah ini:

Tabel 3. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	64	64%
Laki-laki	36	36%

Total	100	100%
-------	-----	------

Sumber: Data diolah

Melihat sajian temuan data dalam tabel tersebut, bisa diketahui jumlah responden yang paling besar ialah responden perempuan sebanyak 64%. Sedangkan untuk jumlah presentase responden laki-laki sebanyak 36%. Dari hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa jumlah penggemar Blackpink yang datang untuk menonton konser didominasi oleh pengunjung perempuan dan diminati juga dikalangan pengunjung laki-laki. Dimana konser Blackpink “Born Pink World Tour Jakarta 2023” merupakan pengalaman social menyenangkan untuk berkumpul dengan teman-teman sesama penggemar mereka dalam menikmati music dan suasana. Selain itu konser ini bisa jadi kesempatan untuk berekspresi diri melalui mode pakaian dan reaksi dalam menikmati music secara langsung. Hal ini menjadi indikasi bahwa Blackpink memiliki daya tarik yang kuat diantara kedua kalangan pegunjung terutama pengunjung perempuan. Analisis ini dapat membantu memahami profil audiens, kebijakan pemasaran dan fasilitas pelayanan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan kesuksesan keseluruhan konser music di masa depan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Perincian komposisi responden merujuk pada rentang usianya (umur), bisa diamati dalam sajian data di bawah ini::

Tabel 3. 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur

Umur	Frekuensi	Presentase %
17 - 24 tahun	84	84%
25 - 34 tahun	16	16%
35 - 40 tahun	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah

Melihat sajian temuan data dalam tabel tersebut, bisa dipahami yakni mayoritas responden berumur 17 – 24 tahun dengan presentase 84%, responden berumur 25 – 34 tahun memiliki presentase 16%, dan responden berumur 35 – 40 tahun dengan presentase

terendah yaitu 0%. Berdasarkan presentase perbedaan umur tersebut menunjukkan bahwa kelompok berusia muda memiliki partisipasi yang sangat tinggi dimana antusias dan rasa ingin tau yang sangat kuat dalam mencari pengalaman yang menyenangkan dan membuat mereka bersemangat. Konser musik menjadi salah satu bentuk hiburan yang populer dikalangan usia muda, selain itu konser musik memberikan kesempatan mereka untuk merasakan energi yang tinggi dan keseruan dari menonton pertunjukan musik secara langsung.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Perincian komposisi responden merujuk pada jenis pekerjaan, bisa diamati dalam sajian data di bawah ini:

Tabel 3. 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase%
Wiraswasta	10	10%
PNS	8	8%
Ibu Rumah Tangga	3	3%
Pelajar	59	59%
DII	20	20%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah

Melihat sajian temuan data dalam tabel tersebut, bisa diketahui jumlah responden terbesar ialah responden pelajar dengan presentase 59%, disusul responden dengan jenis pekerjaan lainnya 20%, responden wiraswasta dengan presentase 10%, responden PNS dengan presentase 8%, dan responden terkecil yaitu Ibu Rumah Tangga dengan presentase 3%. Presentase ini menunjukkan bahwa konser music Blackpink 2023 lebih diminati dikalangan pelajar dibandingkan dengan kelompok jenis pekerjaan lain. Pengunjung pelajar atau mahasiswa pada umumnya sangat tertarik dengan musik pop dan K-pop, cenderung memiliki lebih banyak waktu luang, dipengaruhi oleh tren media social dan teman sebaya, mendapat dukungan finansial dari orang tua, terutama budaya fandom

dikalangan pelajar sering kali aktif dalam komunitas penggemar, mengikuti aktivitas grup, dan merasa sangat terhubung dengan artis favorit mereka.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wilayah

Perincian komposisi responden berdasarkan asal wilayah bisa diamati dalam sajian data di bawah ini:

Tabel 3. 7

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Asal Wilayah	Frekuensi	Presentase%
Kota Jakarta	43	43%
Luar Kota Jakarta	57	57%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah

Melihat sajian temuan data dalam tabel tersebut, bisa diketahui jumlah responden memiliki selisih yang tidak terlalu besar dengan presentase pengunjung yang berasal dari luar Jakarta sebesar 57% disusul dengan jumlah responden dari kota Jakarta sebesar 43%. Presentase ini menunjukkan bahwa antusiasme pengunjung sekaligus para penggemar untuk menonton grup artis favorit mereka tidak terhalang oleh jarak. Konser Blackpink sendiri merupakan acara special yang sudah lama ditunggu-tunggu para penggemar setelah hiatus selama dua tahun, sehingga penggemar bersedia melakukan perjalanan jauh untuk menonton konser musik tersebut. Jakarta sebagai salah satu kota besar menawarkan berbagai atraksi dan fasilitas yang dapat menarik pengunjung dari luar kota dengan kemudahan akses transportasi seperti bus antar kota, kereta api, penerbangan. Pengunjung juga dapat menggabungkan hiburan dengan melakukan perjalanan wisata.

3.6.2 Uji Validitas

Setiap pernyataan pada setiap indikator variabel akan dievaluasi validitasnya dengan melakukan perhitungan terhadap korelasi *product moment* antara skor indikator dan skor total. Pelaksanaan pengujian ini ditujukan guna memastikan bahwa alat pengumpul data yang dipakai mampu mengukur dengan akurat. Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden yang berbeda dari sampel utama, dengan memakai taraf

signifikansi α senilai 5% (0.05). Nilai r tabel yang digunakan didasarkan pada derajat kebebasan $Df = N-2 = 28$, yang setara dengan 0.361. Data dianggap valid jika nilai $r >$ nilai r tabel, dan memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0.05 (Mahato & Bhattacharya, 2023). Proses pengujian ini memakai rumus korelasi *product moment Pearson* dan penghitungan dilaksanakan menggunakan *software IBM SPSS* versi 26.

Tabel 3. 8
Uji Validitas Seluruh Variabel

Variabel	Indikator	No. Soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan	
Fasilitas (X1)	X1.1	1	0.824	0.361	Valid	
		2	0.717	0.361	Valid	
	X1.2	3	0.794	0.361	Valid	
		4	0.742	0.361	Valid	
	X1.3	5	0.792	0.361	Valid	
	X1.4	6	0.765	0.361	Valid	
	X1.5	7	0.817	0.361	Valid	
		8	0.807	0.361	Valid	
	X2.6	9	0.734	0.361	Valid	
		10	0.794	0.361	Valid	
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.7	11	0.801	0.361	Valid	
		12	0.849	0.361	Valid	
	X2.8	13	0.735	0.361	Valid	
		14	0.711	0.361	Valid	
	X2.9	15	0.809	0.361	Valid	
		16	0.790	0.361	Valid	
	X2.10	17	0.870	0.361	Valid	
	Y	18	0.841	0.361	Valid	
	Kepuasan Pengunjung (Y)		19	0.818	0.361	Valid
			20	0.798	0.361	Valid
Rata-rata Total		20	0.790	0.361	Valid	

Sumber : Data diolah

Menurut Mahato & Bhattacharya (2023), data dianggap valid jika nilai korelasi product moment Pearson (r hitung) lebih besar dari nilai yang tercantum dalam tabel (r tabel), dan memiliki tingkat signifikansi (α) kurang dari 0.05. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa semua indikator dalam instrumen ini dinyatakan valid, dikarenakan nilai Cronbach's Alpha mencapai 0.790, yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0.361. Oleh karena itu, tidak ada kebutuhan untuk mengubah atau menghapus pernyataan dalam instrumen tersebut.

3.6.3 Uji Reliabilitas

Untuk menilai reliabilitas kuesioner, penelitian ini menggunakan nilai Cronbach's Alpha sebagai standar. Menurut Saha, Paul, & Bhattacharya (2023), suatu pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha-nya lebih besar dari 0.6. Uji reliabilitas ini mengukur konsistensi alat ukur pada objek yang sama dari waktu ke waktu. Nilai Cronbach's Alpha yang kurang dari 0.6 dianggap kurang baik, antara 0.7 dan 0.8 dianggap dapat diterima, dan di atas 0.8 dianggap baik. Hasil perhitungan menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan IBM SPSS versi 26 menunjukkan koefisien reliabilitas penelitian sebagai berikut:

Tabel 3. 9

Uji Reliabilitas Seluruh Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas (X1)	0.909	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.923	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.754	Reliabel
Rata-rata Total	0.862	Reliabel

Sumber : Data diolah

Menurut Saha, Paul, & Bhattacharya (2023), suatu indikator dalam kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha-nya melebihi 0.6. Berdasarkan hasil pengujian seperti yang tercantum dalam tabel di atas, semua variabel pernyataan menunjukkan reliabilitas yang memadai karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.862, yang jauh lebih tinggi dari ambang batas minimal yang disyaratkan, yaitu 0.6.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Data yang ada dalam studi ini akan dianalisis memakai sejumlah teknik yakni mencakup analisis deskriptif serta regresi linear berganda. Sebagaimana disebutkan oleh Sukiyah et al. (2021), analisis deskriptif dipergunakan untuk mengidentifikasi frekuensi dan variasi dalam jawaban responden berkenaan dengan topik yang dikaji yakni fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung,. Peneliti menggunakan analisis deskriptif ini untuk mempermudah pemahaman dalam mengumpulkan dan menyajikan data. Variabel yang diteliti meliputi Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung, yang proses pengukurannya dilakukan memakai skala Likert dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Perhitungan intervalnya dilakukan dengan mengikuti prosedur berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{(\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimal})}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, skala distribusi kriterianya adalah sebagai berikut:

Sangat Rendah	1,00 – 1,80
Rendah	1,81 – 2,60
Cukup	2,61 – 3,40
Tinggi	3,41 – 4,20
Sangat Tinggi	4,21 – 5,00

3.7.2 Analisis Verifikatif

Metode analisis verifikatif, menurut Sugiyono (2020), merujuk pada penelitian yang bertujuan untuk membuktikan rumusan hipotesis yang sebelumnya sudah diajukan terhadap populasi atau sampel tertentu. Pendekatan verifikatif ini fokus pada pengujian kebenaran hipotesis dengan cara mengumpulkan data secara sistematis dan terstruktur.

Pendekatan ini ditujukan guna menilai seberapa jauh variabel untuk mengukur sejauh mana variabel-variabel tertentu memengaruhi fenomena yang sedang diteliti.

3.7.2.1 Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian yang pelaksanaannya ditujukan untuk menilai hubungan yang terjadi antara variabel bebas, seperti fasilitas dan kualitas pelayanan, dengan variabel terikat, yaitu kepuasan pengunjung, bisa disebut sebagai analisis regresi linear berganda (Bickart, Njau, & Bhattacharya, 2023). Persamaan regresi yang akan diterapkan pada pelaksanaan riset ini bisa dijabarkan dalam uraian di bawah ini:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e \text{ (Bhattacharya et al., 2023)}$$

Dimana Y kepuasan; a koefisien konstanta; x_1 fasilitas; x_2 kualitas pelayanan; b_1 koefisien fasilitas; b_2 koefisien kualitas pelayanan; e eror. Persamaan tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan (Y) dari pengunjung dapat dijelaskan sebagai hasil dari variabel konstan (a), pengaruh positif atau negatif dari fasilitas (x_1), pengaruh kualitas pelayanan (x_2), serta faktor kesalahan (e) yang mempengaruhi nilai yang diamati.

3.7.2.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.2.1 Uji Normalitas

Dalam rangka mengevaluasi sebaran dari sampel, apakah mengikuti distribusi normal dalam suatu model regresi, maka bisa dilakukan uji normalitas. Distribusi normalitas ini penting karena mempengaruhi validitas statistik dari model regresi. Pada kajian yang peneliti laksanakan, pengujiannya memakai metode *Kolmogorov-Smirnov* dalam IBM SPSS versi 26. Menurut Velmurugan et al. (2021), keputusan statistik didasarkan pada nilai probabilitas (asymptotic significance): jika nilai probabilitas > 0.05 , distribusi data regresi dianggap normal; sebaliknya, jika nilai probabilitas < 0.05 , distribusi dianggap tidak normal.

3.7.2.2.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan sebagai upaya pengidentifikasian terhadap terjadi tidaknya variasi yang nyata antara sejumlah kelompok ataupun subsampel yang ada pada

sebuah kumpulan data. Terjadinya fenomena heterokedastisitas dikarenakan ketidakstabilan sebaran data pada keseluruhan rentang nilai yang diamati. Bhattacharya et al. (2023) menjelaskan bahwa dalam konteks regresi, apabila nilai signifikansi (Sig.) dari uji heterokedastisitas > 0.05 , dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi heterokedastisitas. Berkebalikan dengan hal tersebut, apabila nilai Sig. < 0.05 , hal ini menunjukkan adanya heterokedastisitas yang perlu diperhatikan.

3.7.2.2.3 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini merujuk pada salah satu teknik dalam bidang statistika yang penggunaannya ditujukan untuk mengenali adanya korelasi linier dan signifikan dari sejumlah ataupun seluruh variabel bebas yang ada dalam suatu model regresi. Penyebab terjadinya kondisi multikolinieritas adalah dikarenakan terdapat hubungan yang sangat kuat dan nyata antar tiap-tiap variabel bebas, di mana hal ini bisa mengakibatkan masalah penginterpretasian dan membuat hasil regresi kurang bisa diandalkan. Menurut Bhattacharya et al. (2023), apabila *Variance Inflation Factor* (VIF) nilainya lebih rendah dari 10.00, bermakna tak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi. Berkebalikan dengan hal tersebut, apabila VIF nilainya melebihi 10.00, bermakna indikasi multikolinieritas yang perlu diperhatikan dalam model regresi tersebut.

3.7.2.3 Uji Hipotesis

3.7.2.3.1 Uji t (Partial)

T-test merupakan salah satu metode statistik penggunaannya ditujukan untuk mengevaluasi seberapa besar variabel bebas secara terpisah bisa memberikan pengaruhnya yang signifikan kepada variabel terikat dalam konteks regresi linear berganda, setelah mengendalikan sejumlah variabel bebas yang lain. Melalui teknik ini, bisa diketahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas dalam memengaruhi variabel terikat secara personal, dengan mempertimbangkan efek dari variabel bebas yang lain. Berdasarkan tabel distribusi t untuk nilai signifikansi $\alpha/2 = 0.025$ dan derajat kebebasan $N-k-1 = 97$, nilai tTabel yang dihasilkan adalah 1.984.

Uji parsial adalah metode statistik yang dipakai guna mengevaluasi ada tidaknya pengaruh yang diberikan variabel bebas secara parsial kepada variabel terikat (Ghozali, 2018). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05), di mana hipotesis diterima jika nilai signifikansi $< 0,05$ (Ghozali, 2018). Dalam konteks penelitian ini, uji parsial (uji t) menggunakan kriteria berikut:

- a. Jika nilai tingkat signifikansi $\leq 0,05$, maka hasilnya dianggap signifikan. Selanjutnya, perlu diperiksa apakah koefisien regresi sesuai dengan hipotesis. Jika sesuai, maka hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima.
- b. Jika nilai tingkat signifikansi $> 0,05$, maka hasilnya dianggap tidak signifikan. Artinya, hipotesis alternatif (H_a) ditolak karena tidak terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7.2.3.2 Uji F (Simultan)

Merupakan pengujian yang penggunaannya ditujukan guna membuktikan ada tidaknya pengaruh nyata yang diberikan secara bersama-sama oleh seluruh variabel bebas kepada variabel terikat. *F-test* digunakan untuk melakukan pengevaluasian terhadap, apakah variabel bebas memengaruhi variabel terikat secara simultan dalam suatu analisis regresi (Bhattacharya et al., 2023). Uji F simultan dalam riset ini ditujukan guna memastikan bahwa model regresi dapat secara tepat menaksir nilai-nilai yang sebenarnya. Kriteria untuk menerima hipotesis dalam uji F simultan adalah jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $F < 0,05$ (Bhattacharya et al., 2023). Hasil yang memperlihatkan nilai signifikansi $F < 0,05$ menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas yang ada secara simultan memberikan pengaruh kepada variabel terikat.