

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Bandung. Metode kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada positivisme, yang mengandalkan data konkret berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid berdasarkan analisis data numerik

Menurut Sugiyono dalam (Burhannuridin, 2022), data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivisme, di mana data penelitian berupa angka-angka diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan. Aliaga dan Gunderson (Kamaludin, 2020) menambahkan bahwa pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang dapat menjelaskan fenomena dengan menggunakan data numerik yang dianalisis dengan metode berbasis matematika dan statistik tertentu. Waruwu, (2023) juga menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data atau angka sebagai alat analisis, dengan tujuan menjawab hipotesis penelitian menggunakan data-data berupa angka dan ilmu pasti.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan melalui Google Forms. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai persepsi wisatawan terhadap kinerja karyawan dan tingkat kepuasan mereka. Kuesioner merupakan alat yang efektif dalam penelitian kuantitatif karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sampel yang besar dalam waktu yang relatif singkat dan dengan biaya yang efisien.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bagian yang mengukur berbagai aspek kinerja karyawan dan kepuasan wisatawan. Pertanyaan dalam

kuesioner dirancang dalam bentuk skala Likert untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian. Skala Likert memungkinkan peneliti untuk mengukur intensitas

perasaan atau pendapat responden terhadap pernyataan yang diberikan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti, apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak. Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas (X) adalah kinerja karyawan, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan wisatawan. Analisis deskriptif dimulai dengan pengolahan data mentah yang dikumpulkan dari kuesioner. Data tersebut kemudian diolah untuk menghasilkan statistik deskriptif seperti rata-rata, median, dan standar deviasi. Statistik deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik data dan mengidentifikasi pola-pola tertentu yang muncul dari data. Setelah itu, dilakukan analisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam hal ini, analisis korelasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan (X) mempengaruhi kepuasan wisatawan (Y). Korelasi yang signifikan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kinerja karyawan dan kepuasan wisatawan

Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, peneliti dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam kinerja karyawan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang objektif dan terukur, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat lebih akurat dan dapat diandalkan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda untuk memahami pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan wisatawan.

3.2 Partisipan, Populasi dan Sampel

3.2.1 Partisipan

Dalam rangka pelaksanaan penelitian ini, partisipan yang diharapkan adalah para wisatawan yang telah berkunjung serta memiliki pengalaman langsung di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung. Kriteria partisipan meliputi mereka yang tidak hanya telah mengunjungi, tetapi juga bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden dalam studi ini. Keikutsertaan mereka sangat penting untuk memperoleh data yang valid dan *representatif* mengenai berbagai aspek pengalaman pengunjung, yang akan digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas kinerja karyawan di destinasi tersebut. Partisipasi aktif dari wisatawan ini diharapkan dapat memberikan insight berharga yang akan mendukung upaya peningkatan dan pengembangan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda sebagai destinasi wisata yang utama.

3.2.2 Populasi

Sebelum proses penentuan sampel dapat dilaksanakan, penting untuk mendefinisikan populasi target dari penelitian ini terlebih dahulu. Seperti yang diungkapkan oleh (Kamaludin, 2020) populasi dalam konteks penelitian merujuk pada area yang secara umum meliputi semua objek atau subjek yang memenuhi kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Mengacu pada definisi tersebut dan untuk keperluan penelitian ini, populasi yang dipilih melibatkan pengunjung Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung selama periode satu tahun terakhir, yakni pada tahun 2023.

Tabel 3. 1
Data Kunjungan Tahun 2023

No	Bulan	Tahun 2023			
		Wisnu	Wisman	Wisnu AA	Wisnu AAA
1	Januari	35.899	172	1.393	1.357
2	Februari	23.481	146	2.046	3.720
3	Maret	20.391	136	1.399	6.434

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

4	April	21.822	115	187	296
5	Mei	31.721	199	1.933	3.444
6	Juni	43.021	297	1.531	4.943
7	Juli	46.835	333	1.718	3.030
8	Agustus	35.808	401	1.564	2.094
9	September	37.056	267	1.071	4.380
10	Oktober	32.730	225	2.011	6.496
11	November	23.290	149	1.082	2.103
12	Desember	34.453	147	1.460	2.702
Jumlah Total		386.507	2.587	17.395	40.999
Jumlah Pengunjung Tahun 2023					447.488

Sumber (Balai Pengelola TAHURA (Taman Hutan Raya) Ir. H. D, 2024)

Dapat dilihat pada tabel 3.1 yang menunjukkan bahwa jumlah wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung adalah sebanyak **447.488** Orang. Data ini menjadi dasar untuk menentukan ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian, serta membantu dalam mengidentifikasi dan menganalisis berbagai aspek pengalaman pengunjung yang relevan dengan tujuan studi. Pemilihan populasi ini diharapkan dapat memberikan representasi yang akurat dan mencukupi untuk memperoleh kesimpulan yang valid dalam penelitian ini.

3.2.3 Sampel

Menurut Indrawati dalam (Sabrina, 2018) sampel adalah anggota populasi yang dipilih untuk dilibatkan dalam penelitian. Anggota ini dapat diamati, diberi perlakuan, atau diminta pendapat mengenai hal yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian wisatawan, sampel diambil dari sebagian wisatawan dalam populasi yang ada, diharapkan dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, sampel harus mencerminkan karakteristik utama dari populasi yang diteliti agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik sampling di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Teknik ini memastikan bahwa sampel yang dipilih benar-benar mewakili

populasi, mengurangi bias, dan meningkatkan validitas hasil penelitian. Untuk menentukan ukuran sampel minimum yang diperlukan, peneliti dapat merujuk pada pedoman yang diberikan oleh Riyanto dan Hatmawan dalam (Cahyadi, 2022). Peneliti menerapkan beberapa kriteria untuk pemilihan sampel atau responden sebagai berikut :

1. Wisatawan yang telah berkunjung ke wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung
2. Usia minimal 17 tahun
3. Jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 100 responden

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, seperti berikut:

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, dalam hal ini sebesar 10%.

Pada rumus Slovin memiliki ketentuan diantaranya:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah yang besar Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah yang kecil.

Perhitungan kelonggaran ketidakteelitian pada rumus Slovin ini.yaitu 10% atau sama dengan 0,1 .

$$N = \frac{447.488.}{1+447,488 (0.1)^2} = 99,97 = 100$$

Berdasarkan rumus penentuan sampel yang digunakan dan jumlah wisatawan yang telah diketahui, perhitungan ukuran sampel menghasilkan angka yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Pemilihan untuk membulatkan jumlah sampel ini dilakukan untuk memudahkan pengumpulan dan analisis data, serta menyesuaikan dengan keterbatasan sumber daya dan waktu yang tersedia untuk penelitian. Dengan mengambil 100 responden sebagai

sampel, penelitian ini bertujuan untuk menggali insight mendalam mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

3.3 Instrumen Penelitian

3.3.1 Operasional Variabel Indikator

Menurut Sugiyono dalam Maryu (2018), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel ini penting karena membantu peneliti mengidentifikasi dan mengukur variabel-variabel yang ada dalam penelitian secara jelas dan spesifik.

Dalam konteks penelitian ini, terdapat dua variabel utama yang digunakan, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas kinerja karyawan. Kualitas kinerja karyawan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Penilaian terhadap kualitas kinerja karyawan dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk observasi langsung, penilaian oleh supervisor, dan feedback dari pelanggan.

Sementara itu, variabel terikat (Y) adalah kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan diukur berdasarkan seberapa puas wisatawan dengan layanan yang diberikan oleh karyawan, termasuk keramahan, keandalan, dan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Kepuasan wisatawan dapat diukur melalui survei, wawancara, dan kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi pengalaman wisatawan selama berkunjung

Tabel 3. 2

Operasional Variabel

Varibel	Indikator	No	Item	Skala
Kinerja Karyawan(X)	Kemampuan Motivasi	1	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung berperilaku baik dalam memberikan informasi tentang Tahura Ir. H. Djuanda Bandung?	Likert

		2	Saya setuju karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dapat menjawab pertanyaan Anda dengan jelas dan tepat	
		3	Saya merasa senang dengan keterampilan karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam melayani wisatawan	
		4	Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung terlihat profesional dalam menjalankan tugas mereka	
		5	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung menerapkan keramah tamahan	
		6	Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung memahami destinasi dan fasilitas wisata sehingga mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan berguna kepada wisatawan	
		7	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung memperlakukan pengunjung dengan penuh perhatian	
		8	Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung terlihat antusias dan bersemangat dalam bekerja	
		9	Sangat besarkah upaya karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Anda	
		10	Saya merasa bahwa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung menikmati pekerjaan mereka	
		11	Saya merasa suasana kerja yang ditunjukkan oleh karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sangat positif	

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

		12	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung proaktif dalam menawarkan bantuan	
Kepuasan Wisatawan (Y)	Bukti langsung/Fisik (<i>Tangible</i>) Kehandalan (<i>Reability</i>) Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>) Jaminan (<i>Assurance</i>) Empati (<i>Empathy</i>)	13	Saya merasa kebersihan dan kerapihan area TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung cukup bersih	Likert
		14	Saya merasa fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan area parkir di TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sudah memadai	
		15	Saya merasa penampilan dan kebersihan seragam karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung cukup baik	
		16	Saya merasa TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sudah cukup terawat	
		17	Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu	
		18	Saya mendapatkan informasi yang akurat dan dapat diandalkan dari karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung	
		19	Apakah kemampuan karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam menangani masalah yang muncul selama kunjungan sudah baik?	

20	Saya merasa Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dapat diandalkan dalam menangani keluhan
21	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung cukup baik dalam menanggapi wisatawan
22	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung merespon permintaan atau pertanyaan pengunjung
23	Saya menilai karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung menunjukkan perasaan kepeduliannya yang tinggi
24	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sigap dalam membantu Anda saat dibutuhkan
25	Saya merasa aman dan nyaman selama berada di Tahura Ir. H. Djuanda Bandung
26	Saya merasa sikap sopan dan profesionalisme karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung sudah baik
27	Saya percaya pada pengetahuan dan kemampuan karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung dalam memberikan informasi dan layanan

	28	Saya menilai karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung memberikan pelayanan di atas harapan atau sama dengan harapan.
	29	Saya merasakan kepuasan setelah berkunjung dari TAHURA Ir. Djuanda Bandung
	30	Saya merasa terbantu dengan karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung
	31	Saya merasa karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung memahami kebutuhan dan keinginan wisatawan
	32	Karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung memberikan perhatian kepada wisatawan selama kunjungan
	33	Saya merasa terbantu oleh karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung selama berkunjung
	34	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung memiliki inisiatif yang baik terhadap wisatawan
	35	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung memahami kebutuhan pengunjung
	36	Destinasi wisata TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung akan direkomendasikan kepada orang lain

Sumber: (peneliti, 2024)

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian. Menurut Moh Nazir dalam (Sabrina, 2018) eknik

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

pengumpulan data adalah proses yang dirancang secara hati-hati untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan relevan. Metode ini mencakup berbagai cara seperti survei, wawancara, observasi, dan kuesioner, yang semuanya digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menganalisis dan menarik kesimpulan yang valid tentang topik penelitian. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan berkualitas tinggi dan mendukung tujuan penelitian secara efektif.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner dibuat dengan *Google Form*, kemudian disebarluaskan melalui platform sosial media dan menyebarkan kepada wisatawan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung secara langsung dengan menjawab semua pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner dengan menggunakan skala likert untuk mempermudah peneliti dalam mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap sesuatu objek.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka dari itu pada jawaban variabel diberikan skor dengan skala likert sebagai berikut :

Tabel 3. 3

Skala Linkert

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sabrina, 2018)

3.4 Prosedur Penelitian

Menurut (Hardianti, 2022) prosedur penelitian merupakan langkah demi Langkah yang dilakukan dalam penelitian sampai dengan hasil penelitian dapat disimpulkan. Supaya pelaksanaan dalam penelitian ini berjalan dengan optimal dan

sesuai yang diharapkan, sehingga disusun terlebih dahulu prosedur penelitian secara sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti menyiapkan prosedur penelitian menjadi tiga tahap yaitu ada tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap pasca penelitian.

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini peneliti melakukan pengumpulan berbagai elemen yang berkaitan dengan topik penelitian, termasuk fenomena yang teridentifikasi di lapangan, penentuan variabel, pencarian sumber-sumber informasi dan peneliti menyiapkan berbagai instrumen yang dibutuhkan, misalnya angket/kuesioner. untuk memudahkan proses penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, peneliti mulai menyebarkan kuesioner yang berupa Google Form melalui media sosial dan langsung di lapangan. Setelah jumlah sampel mencukupi, data yang telah terkumpul diolah menggunakan berbagai metode pengujian dan analisis, seperti uji validitas dan uji reliabilitas.

3. Tahap Pasca Penelitian

Pada tahap akhir, peneliti telah mengumpulkan data penelitian yang siap dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Lalu peneliti melakukan analisis data secara menyeluruh dan mendalam. Analisis tersebut didasarkan pada referensi teori yang relevan. Dari hasil analisis ini, peneliti kemudian menarik kesimpulan.

3.5 Uji Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali dalam (Al-Imamah, 2021) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Instrumen penelitian atau alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan melalui Google Forms. Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah instrumen penelitian mampu mengukur dan membenarkan apa yang kita ukur, sehingga instrumen tersebut dapat diakui kebenarannya jika sudah terbukti valid dan reliabel. Sebuah kuesioner dianggap sah apabila setiap pernyataannya mampu

mencerminkan apa yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut.

Proses penghitungan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26. Uji validitas dengan metode ini bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak pernyataan dalam kuesioner yang valid dan tidak valid. Untuk menentukan validitas suatu pernyataan, peneliti membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} . Kriteria yang digunakan dalam uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Dengan menggunakan uji validitas ini, peneliti dapat memastikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Validitas kuesioner sangat penting untuk memperoleh data yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga hasil penelitian bisa dijadikan dasar yang kuat untuk menarik kesimpulan dan membuat rekomendasi. Penggunaan uji validitas melalui SPSS versi 26 membantu peneliti dalam mengolah data secara lebih efisien dan objektif, memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar relevan dan akurat dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Uji validitas penelitian ini telah dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi dengan jumlah responden sebanyak 31 maka nilai r_{tabel} yang digunakan adalah 0.355. Berikut hasil uji validitas yang dilakukan pada instrumen penelitian disajikan pada tabel 3.4.

Tabel 3. 4

Uji Validitas

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sign.	Ket.
Kinerja Karyawan					
1	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung berperilaku baik dalam memberikan informasi tentang Tahura Ir. H. Djuanda Bandung	.911	.355	.000	Valid

2	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung berperilaku baik dalam memberikan informasi tentang Tahura Ir. H. Djuanda Bandung	.784	.355	.000	Valid
3	Saya merasa senang dengan keterampilan karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam melayani wisatawan	.844	.355	.000	Valid
4	Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung terlihat profesional dalam menjalankan tugas mereka	.898	.355	.000	Valid
5	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung menerapkan keramah tamahan	.834	.355	.000	Valid
6	Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung memahami destinasi dan fasilitas wisata sehingga mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan berguna kepada wisatawan	.787	.355	.000	Valid
7	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung memperlakukan pengunjung dengan penuh perhatian	.839	.355	.000	Valid
8	Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung terlihat antusias dan bersemangat dalam bekerja	.768	.355	.000	Valid
9	Sangat besarkah upaya karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Anda	.844	.355	.000	Valid
10	Saya merasa bahwa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung menikmati pekerjaan mereka	.776	.355	.000	Valid
11	Saya merasa suasana kerjayang ditunjukkan oleh karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sangat positif	.726	.355	.000	Valid

12	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung proaktif dalam menawarkan bantuan	.669	.355	.000	Valid
----	--	------	------	------	-------

Kepuasan Wisatawan					
13	Saya merasa kebersihan dan kerapian area TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung cukup bersih	.703	.355	.000	Valid
14	Saya merasa fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan area parkir di TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sudah memadai	.720	.355	.000	Valid
15	Saya merasa penampilan dan kebersihan seragam karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung cukup baik	.748	.355	.000	Valid
16	Saya merasa TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sudah cukup terawat	.808	.355	.000	Valid
17	karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu	.762	.355	.000	Valid
18	Saya mendapatkan informasi yang akurat dan dapat diandalkan dari karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung	.837	.355	.000	Valid
19	Apakah kemampuan karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dalam menangani masalah yang muncul selama kunjungan sudah baik?	.721	.355	.000	Valid
20	Saya merasa Karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung dapat diandalkan dalam menangani keluhan	.794	.355	.000	Valid
21	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung cukup baik dalam menanggapi wisatawan	.721	.355	.000	Valid
22	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung merespon permintaan atau pertanyaan pengunjung	.737	.355	.000	Valid

23	Saya menilai karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung menunjukkan perasaan kepeduliannya yang tinggi	0.821	.355	.000	Valid
24	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung sigap dalam membantu Anda saat dibutuhkan	.725	.355	.000	Valid
25	Saya merasa aman dan nyaman selama berada di Tahura Ir. H. Djuanda Bandung	.697	.355	.000	Valid
26	Saya merasa sikap sopan dan profesionalisme karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung sudah baik	.828	.355	.000	Valid
27	Saya percaya pada pengetahuan dan kemampuan karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung dalam memberikan informasi dan layanan	.851	.355	.000	Valid
28	Saya menilai karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung memberikan pelayanan di atas harapan atau sama dengan harapan.	.767	.355	.000	Valid
29	Saya merasakan kepuasan setelah berkunjung dari TAHURA Ir. Djuanda Bandung	.799	.355	.000	Valid
30	Saya merasa terbantu dengan karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung	.792	.355	.000	Valid
31	Saya merasa karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung memahami kebutuhan dan keinginan wisatawan	.671	.355	.000	Valid
32	Karyawan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung memberikan perhatian kepada wisatawan selama kunjungan	.619	.355	.000	Valid
33	Saya merasa terbantu oleh karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung selama berkunjung	.806	.355	.000	Valid
34	Saya merasa karyawan TAHURA Ir. Djuanda Bandung memiliki inisiatif yang baik terhadap wisatawan	.576	.355	.000	Valid

35	Saya merasa karyawanTAHURA Ir. Djuanda Bandung memahami kebutuhan pengunjung	.667	.355	.000	Valid
36	Destinasi wisata TAHURA Ir. H. Djuanda Bandung akan direkomendasikan kepada orang lain	.746	.355	.000	Valid

Sumber: (peneliti, 2024)

Berdasarkan Tabel 3.4 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} setiap butir pertanyaan pada variabel Kinerja Karyawan (X) memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} (0,355), maka dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen atau item pertanyaan dinyatakan valid.

3.5.2 Uji Realiabilitas

Menurut Ghozali dalam (Al-Imamah, 2021) uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner yang menjadi indikator dari suatu variabel. Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan bantuan IBM SPSSStatistic 26 yang menguji statistik Cronbach Alpha (α). Hasil dari uji Cronbach Alpha ini akan menentukan apakah indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau tidak. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,7$, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud (Sabrina, 2018). Uji reliabilitas ini menguji tiga variabel penelitian dengan total 36 pernyataan kuesioner. Berikut hasil uji reliabilitas yang dilakukan pada instrumen penelitian disajikan pada tabel 3.5

Tabel 3. 5

Uji Realiabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's alpha	r_{tabel}	Ket.
Kinerja Karyawan (X)	12	.951	0.70	Reliabel
Kepuasan Wisatawan (Y)	24	.964	0.70	Reliabel

Sumber: (peneliti, 2024)

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

Berdasarkan Tabel 3.5 yang menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} setiap butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} (0,7), sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap instrument atau item pertanyaan dinyatakan valid.

3.6 Uji Analisis Data

Menurut Sugiyono dalam (Sholikhah, 2016) menjelaskan bahwa Statistik deskriptif merupakan cabang statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Tujuan utama dari statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang data yang tersedia, tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau melakukan generalisasi.

Dalam konteks penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan gambaran terkait kinerja karyawan dan kepuasan wisatawan. Tujuan dari penggunaan statistik deskriptif adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan (X) mempengaruhi kepuasan wisatawan (Y) serta untuk menyusun dan mengorganisasi berbagai data dan informasi yang diperoleh dari lapangan

Analisis deskriptif dimulai dengan pengumpulan data yang relevan dari sumber-sumber yang telah ditentukan. Data tersebut kemudian diorganisasi dan disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel, grafik, atau diagram. Metode ini membantu peneliti dalam memahami pola dan tren yang terdapat dalam data. eberapa langkah penting dalam analisis deskriptif meliputi: pengumpulan data, organisasi datam deskripsi data, visualisasi data.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan kepuasan wisatawan. Data kinerja karyawan dapat mencakup berbagai aspek seperti *produktivitas*, *efisiensi*, dan kualitas pelayanan. Sedangkan data kepuasan wisatawan dapat diukur melalui survei yang menilai aspek-aspek seperti kepuasan terhadap pelayanan, fasilitas, dan keseluruhan pengalaman wisata. Dengan menggunakan analisis deskriptif, peneliti dapat mengidentifikasi seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan wisatawan. Sebagai contoh, peneliti

dapat menghitung rata-rata skor kepuasan wisatawan dan membandingkannya dengan berbagai tingkat kinerja karyawan. Ini memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara kedua variabel tersebut

3.7 Uji Asumsi Klasik

Menurut (Mardiatmoko, 2020), uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah dalam sebuah model regresi linear *Ordinary Least Square* (OLS) terdapat masalah yang melanggar asumsi dasar model tersebut. Tujuan utama dari uji asumsi klasik adalah memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi semua persyaratan dasar, sehingga hasil analisis regresi dapat diandalkan dan akurat. Dengan melakukan uji ini, peneliti dapat mengidentifikasi dan mengatasi potensi pelanggaran asumsi, seperti autokorelasi, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan normalitas, yang dapat mempengaruhi validitas hasil penelitian. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah dalam data yang dapat mempengaruhi validitas model regresi.

3.7.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali dalam (Sabrina, 2018) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji ini penting untuk menentukan apakah sampel yang diambil dapat dianggap normal atau tidak, dengan menganalisis sebaran data yang akan dianalisis. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini dan untuk mendukung pengambilan keputusan.

1. Uji signifikansi koefisien korelasi, Metode pertama melibatkan penilaian nilai signifikan dari koefisien korelasi antara variabel independen. Langkah-langkah ini meliputi :
 - a. Jika nilai $dsig < 0,05$, data dianggap berdistribusi dengan tidak normal
 - b. Jika nilai $sig > 0,05$, data dianggap berdistribusi secara normalNilai signifikan ini dapat diperoleh dari berbagai uji statistik,

seperti uji Kolmogorov-Smirnov atau uji Shapiro-Wilk, yang menguji hipotesis bahwa data berasal dari distribusi normal

2. Normalitas data juga dapat dilihat melalui grafik scatterplot, yaitu grafik yang menampilkan plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Untuk menilai normalitas melalui scatterplot. Jika titik pada scatterplot tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka residual dianggap berdistribusi normal. Jika terdapat pola tertentu, seperti kurva atau garis, maka ini mengindikasikan bahwa residual mungkin tidak berdistribusi normal.

Dalam praktiknya, peneliti sering kali menggunakan software statistik seperti SPSS, R, atau Python untuk melakukan uji normalitas. Berikut adalah langkah- langkah umum yang dapat diikuti : Kumpulkan data yang diperlukan dan masukkan ke dalam software statistik, Gunakan uji Kolmogorov-Smirnov atau uji Shapiro-Wilk untuk mendapatkan nilai signifikan dan menilai normalitas data, Plot nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) terhadap residual (SRESID) dan analisis pola scatterplot, dan Menilai hasil uji dan grafik untuk menentukan apakah data berdistribusi normal atau tidak.

3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali dalam (Sholiha, 2019) menjelaskan bahwa Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari residual tidak konstan, yang dapat menyebabkan hasil analisis regresi menjadi tidak valid. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, salah satu metode yang sering digunakan adalah dengan melihat pola pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED.

Grafik *scatterplot* adalah alat visual yang efektif untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Pada *scatterplot* ini, sumbu Y menampilkan nilai residual (SRESID), yaitu selisih antara nilai Y yang diprediksi dengan nilai Y sesungguhnya, sedangkan sumbu X menampilkan nilai Y yang diprediksi (ZPRED). Untuk

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas, kriteria berikut dapat digunakan :

1. Jika terdapat pola tertentu yang teratur pada *scatterplot*, misalnya pola berbentuk kerucut atau gelombang, maka hal ini mengindikasikan adanya heteroskedastisitas
2. Jika titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, tanpa membentuk pola tertentu, maka hal ini menunjukkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi.

3.7.3 Uji Koefisien Determinasi R^2

Menurut Ghozali dalam (Manihuruk, 2020) menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) merupakan sebuah pengukuran untuk melihat sejauh mana kemampuan variabel menerangkan berbagai jenis variabel dependennya. Nilai koefisiendeterminasi berkisar antara 0 – 1. Nilai R^2 yang kecil menggambarkan bahwa variabel independen yang dianalisis memiliki banyak keterbatasan dalam memberikan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai mendekati 1 maka variabel independen dianggap memberikan pengaruhnya lebih banyak terhadap variabel dependen.

3.7.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono dalam (Sajiwo, 2020) mengartikan regresi linear sederhana didasari pada hubungan fungsional maupun kausal sebuah variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana yang digunakan ialah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut kita dapat berpedoman pada:

1. Angka konstan dari unstandardized coefficients, jika tidak ada kinerja karyawan (X), maka nilai konsisten kepuasan wisatawan (Y) adalah sebesar angka konstan tersebut.
2. Angka koefisien regresi, setiap penambahan 1% tingkat kinerja karyawan (X), maka kepuasan wisatawan (Y) akan meningkat

3.8 UJI HIPOTESIS

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

3.8.1 UJI F

Uji F adalah metode statistik yang digunakan untuk menilai dampak kolektif dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi.

Berdasarkan (Sugiyono 2014), rumus uji F diantaranya:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

- R^2 : Koefisien determinasi
- k : Total variabel independen
- n : Total data

Dari hasil nilai F diuji dengan membandingkannya dengan nilai F tabel nilai signifikansi 5% dengan kriteria:

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig $< \alpha$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig $> \alpha$

3.8.2 UJI T

Menurut Ghozali dalam (Sholikhah, 2016) menjelaskan bahwa uji statistik pada dasarnya menunjukkan tingkat pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Pada pengujiannya dilakukan menggunakan signifikansi sebesar 0,05 (5%). Adapun kriteria dari nilai signifikansi sebagai berikut:

- a. Jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Karena secara parsial variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai sig lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Karena secara parsial variabel independent tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.