

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan desain pendekatan kuantitatif, sehingga data-data yang ada di dalam penelitian ini akan direpresentasikan dalam bentuk angka-angka agar dapat diperoleh informasi yang lebih akurat. Desain penelitian dalam metode penelitian kuantitatif mencakup perencanaan sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data numerik. Desain penelitian ini menjadi dasar untuk memastikan bahwa penelitian dapat menjawab pertanyaan penelitian dengan cara yang valid dan dapat diandalkan. Desain penelitian kuantitatif dapat bervariasi tergantung pada tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian yang diajukan. (Farid Wajdi, 2024)

Adapun metode penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu survey. Statistik deskriptif digunakan untuk meningkatkan pengambilan keputusan dengan memberikan informasi faktual tentang penelitian dan peristiwa yang dapat digunakan untuk menghubungkan lingkungan organisasi dengan aktivitasnya (Limanto et al., 2020). Ini membantu dalam meringkas dan mengeksplorasi karakteristik data, memungkinkan pengambil keputusan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang data yang digunakan (Jennifer L. Green, 2023). Melalui metode survei, akan didapatkan data-data yang berupa informasi yang diberikan para responden sehingga dapat diketahui hubungan kausal antara variabel-variabel dalam penelitian. Informasi yang didapat dari hasil analisis adalah bentuk interpretasi dari angka-angka yang didapat dari hasil analisis data.

Penelitian ini menguraikan tentang peran manajemen pelayanan di Lembang *Park & Zoo*. Sehingga para pengunjung puas dan tertarik untuk mengunjungi Lembang *Park & Zoo*. Objek penelitian ini adalah Manajemen pelayanan (X) sebagai variable independent (bebas) yang terdiri dari dua dimensi yaitu keandalan melayani (X_1) dan daya tanggap (X_2). Sedangkan yang menjadi variable dependent (terikat) adalah Kepuasan Pengunjung (Y). Adapun kepuasan pengunjung diukur

berdasarkan indikator yaitu minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

3.2. Partisipan

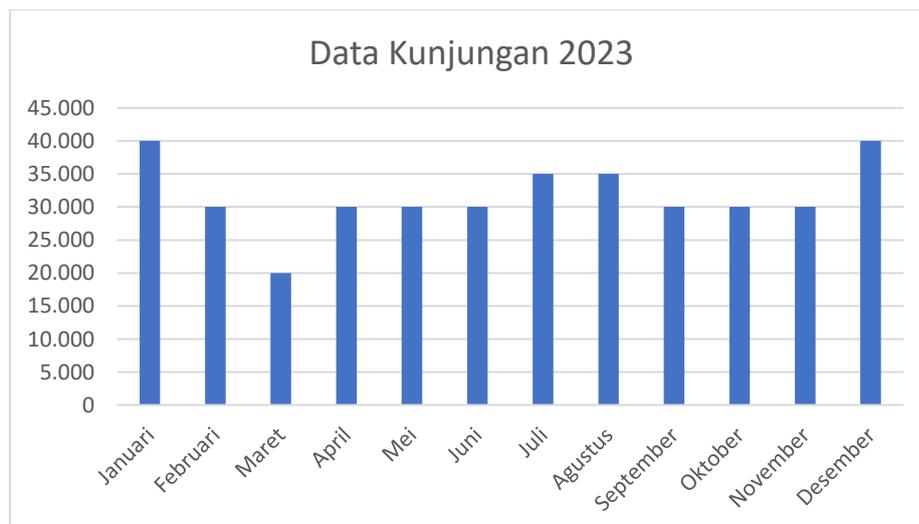
Partisipan adalah orang atau kelompok orang yang dipilih untuk terlibat dalam aktivitas penelitian. Mereka memberikan data untuk penelitian melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, antara metode lainnya. Untuk menjamin validitas dan generalisasi hasil penelitian, pemilihan partisipan (Sugiyono, 2017). Peran partisipan dalam penelitian ini memberikan data kuantitatif, seperti angka dan statistik, yang diperlukan peneliti untuk melakukan penelitian.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi penelitian adalah kelompok individu yang dijadikan subjek penelitian untuk diambil datanya dan dianalisis. Dalam penelitian, populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulan tentangnya. Oleh karena itu, peneliti harus menentukan karakteristik objek penelitian dan kemudian mencari populasi atau objek penelitian yang secara keseluruhan memenuhi kriteria tersebut (Sugiyono, 2011).

Populasi penelitian ini ada beberapa individu yang akan diambil datanya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang pernah berkunjung ke Lembang *Park & Zoo*. Dengan penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data, kuesioner akan disebar secara online menggunakan media *google form*. Populasi lainnya yaitu pengunjung yang sedang beraktivitas di kawasan Lembang *Park & Zoo* dengan menyebar kuesioner atau wawancara langsung kepada pengunjung. Berdasarkan data kunjungan dalam satu tahun yaitu sebanyak 380.000 terhitung pada Januari 2023 hingga Desember 2023 pengunjung yang membeli tiket masuk.



Gambar 3. 1 Data Kunjungan 2023

Sumber: Pengelola Lembang *Park & Zoo*

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Imron, 2019). Sampel penelitian merupakan sebagian kelompok individu yang diambil dari populasi penelitian untuk dihimpun dan dianalisis datanya. Maka sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari populasi pengunjung yang pernah / belum pernah berkunjung ke Lembang *Park & Zoo*.

Cara menentukan ukuran sampel secara tepat, maka perlu menggunakan rumus. Maka jumlah anggota sampel (n) ditentukan dengan rumus Slovin sebagai berikut :

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

$$n = \frac{380.000}{1 + (380.000) (0,1^2)}$$

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

Keterangan : n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

e = tingkat kesalahan (10%)

Dari perhitungan rumus Slovin diatas menyatakan bahwa hasil ukuran sampel (n) minimal 100 orang. Dengan demikian, maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 wisatawan.

3.3.3. Teknik Sampling

Menentukan sampel yang akan dijadikan sumber data, harus diperhatikan karakteristiknya agar dapat benar-benar mewakili seluruh populasi dan cara tersebut adalah teknik sampling. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *probability sampling*. Metode ini merupakan pengambilan sampel yang menggunakan beberapa bentuk pemilihan acak. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel (Hafidz et al., 2021). Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Sampel ini dikatakan sederhana karena pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi. Tujuan penggunaan teknik ini adalah agar setiap anggota populasi memiliki kemungkinan yang sama terpilih menjadi sampel tanpa perlakuan tertentu.

3.4. Instrumen Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terbagi ke dalam beberapa macam tipe data ditinjau dari sumbernya. Berdasarkan waktu pengumpulannya, tipe data dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua macam, yaitu tipe data primer dan data sekunder.

A. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner secara langsung (Najoan et al., 2018). Artinya, data primer dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data dan metode analisis yang dilakukan secara langsung kepada pengunjung Lembang *Park & Zoo*, bukan yang diambil dari dokumen penelitian sebelumnya. Kelebihan dari tipe data primer adalah akurasi informasi yang lebih relevan. Sementara kekurangannya adalah metode pengumpulan data yang cenderung memakan banyak waktu dan tenaga.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen tertulis (Najoan et al., 2018). Artinya, penulis tidak mendapatkan data dari hasil observasi di lapangan, melainkan dari hasil studi pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu. Kelebihan data sekunder adalah metode pengumpulannya yang mudah dan sederhana. Akan tetapi data sekunder memiliki kekurangan yaitu data berisiko tidak relevan dengan kejadian di masa kini

3.4.1. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan terhadap semua variabel, dengan tujuan memberikan arti atau menspesifikasikannya (Dewi et al., 2019). Dapat disimpulkan operasional variabel digunakan untuk menjelaskan variabel independen dan variabel dependen. Definisi variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Hafidz et al., 2021).

1. Variabel Independen (X)

Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah nilai Perusahaan (Ali & Faroji, 2021). Variabel independen dalam penelitian ini adalah peran manajemen pelayanan sebagai variabel X yang terdiri dari dua dimensi yaitu keandalan melayani dan daya tanggap.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent (Ali & Faroji, 2021). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung sebagai variabel Y.

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala	Butir Soal	No Item
Manajemen Pelayanan Pengunjung (X) Manajemen dapat pula didefinisikan sebagai ilmu atau seni dalam mengelola segala jenis sumber daya yang ada dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan	Keandalan melayani	1.Keakuratan dalam melayani dan menghargai kebutuhan pengunjung. 2.Staf memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan. 3.Sesuai dengan harapan pengunjung	Interval	III.A	A.1-A.10
	Daya tanggap	1.Kesigapan staf dalam memenuhi kebutuhan pengunjung	Interval	III.B	B.1-B.10

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

dengan proses yang paling efektif dan efisien (Syamsul Bahri, 2020).		2.Kesigapan staf dalam menanggapi keluhan pengunjung 3.Penyampaian staf dalam menyampaikan informasi. 4.Ketepatan waktu dalam melayani.			
Kepuasan pengunjung (Y) Kepuasan pengunjung pada suatu objek wisata dapat didefinisikan sebagai hasil perbandingan positif antara pengalaman yang dirasakan pada kunjungan dengan harapannya (Supriyadi & Komara, 2020a).	Kesediaan merekomendasikan	1.Antusiasme pengunjung menceritakan pengalaman pengunjungannya kepada orang lain. 2. Intensitas pengunjung dalam merekomendasikan lokasi wisata yang telah ia kunjungi.	Interval	IV.A	A.1-A.11
	Keputusan berkunjung kembali	1. Kepuasan pengunjung yang dirasakan. 2. Keinginan untuk berkunjung kembali. 3.Memiliki ketertarikan tersendiri untuk berkunjung	Interval	IV.A	A.1-A.10

Sumber: (peneliti, 2024)

3.4.2. Validitas dan Reabilitas

3.4.2.1. Validitas

Pengujian instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sarannya dalam suatu penelitian. Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Widi, 2011). Artinya, uji validitas disini dilakukan guna mengukur seberapa tepat suatu uji melakukan fungsinya, seperti mengukur layak atau tidaknya suatu kuisioner yang digunakan dalam penelitian dengan menghitung skor total yang ada.

Secara teori uji validitas dapat diukur menggunakan koefisien korelasi. Koefisien korelasi product moment merupakan Teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan antara variabel bila data dari dua variabel tersebut adalah sama (Sugiyono, 2017). Adapun rumus dari korelasi *Pearson Product Moment* (Sanusi, 2011) adalah sebagai berikut :

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi

n : jumlah anggota sampel/responden

X : skor setiap butir pernyataan

Y : skor total dari setiap butir pernyataan

Jika r hitung dengan r tabel dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila r hitung < r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid dan apabila r hitung > r tabel, maka instrumen dinyatakan valid (Imron, 2019). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Berikut adalah hasil dari uji validitas yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuisioner uji coba sebanyak 30:

Tabel 3. 2
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r hitung	r table (N=30;α=5%)	Kes
1	Manajemen Pelayanan Pengunjung (X)	0,595	0,361	Valid
2		0,659	0,361	Valid
3		0,655	0,361	Valid
4		0,683	0,361	Valid
5		0,648	0,361	Valid
6		0,481	0,361	Valid
7		0,676	0,361	Valid
8		0,712	0,361	Valid
9		0,661	0,361	Valid
10		0,693	0,361	Valid
11		0,595	0,361	Valid
12		0,659	0,361	Valid
13		0,655	0,361	Valid
14		0,683	0,361	Valid
15		0,648	0,361	Valid

Putri Rahayu, 2024

*PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO*

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

16		0,481	0,361	Valid
17		0,676	0,361	Valid
18		0,712	0,361	Valid
19		0,661	0,361	Valid
20		0,693	0,361	Valid
21	Kepuasan Pengunjung (Y)	0,722	0,361	Valid
22		0,509	0,361	Valid
23		0,913	0,361	Valid
24		0,854	0,361	Valid
25		0,653	0,361	Valid
26		0,804	0,361	Valid
27		0,701	0,361	Valid
28		0,843	0,361	Valid
29		0,809	0,361	Valid
30		0,704	0,361	Valid
31		0,594	0,361	Valid
32		0,827	0,361	Valid
33		0,826	0,361	Valid
34		0,908	0,361	Valid
35		0,897	0,361	Valid
36		0,821	0,361	Valid
37		0,797	0,361	Valid
38		0,709	0,361	Valid
39		0,722	0,361	Valid
40		0,786	0,361	Valid
41		0,756	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 3.2. diatas, menyatakan bahwa semua item pada kuesioner dinyatakan valid. Artinya, alat ukur tersebut mampu mengukur variabel keberhasilan studi pada penelitian ini. Sehingga semua item pernyataan akan digunakan pada pengolahan data selanjutnya.

3.4.2.2. Reliabilitas

Pengujian instrumen penelitian dengan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran yang bersifat terpercaya serta terbebas dari kekeliruan uji reabilitas instrumen dilakukan guna mengetahui apakah data yang dihasilkan bersifat akurat biasa digunakan juga untuk mengukur variabel melalui pernyataan yang digunakan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Soekidjo Notoatmodjo,

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

2005). Artinya, Uji reliabilitas disini menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Kuisisioner harus memiliki nilai Cronbach's alpha > 0,06.

Tabel 3.3
Uji Reliabilitas

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: (Capinera, 2021)

Pada penelitian ini pengujian reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus cronbach's alpha (α) > 0,06. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r : koefisien reability instrument (cronbatch alfa)

k : banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$: total butir variabel

σ_t^2 : total varian

Pengujian reabilitas instrumen dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikan 5%. Pengujian ini menggunakan software komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Berikut adalah hasil uji reabilitas yang dilakukan peneliti:

Tabel 3. 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
----------	----------------	------------

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

Manajemen Pelayanan (X)	0,954	Sangat Kuat
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,962	Sangat Kuat

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 3.4 diatas, pengukuran reabilitas untuk variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena skor *Cronbach's Alpha* lebih besar dibandingkan dengan koefisien realibilitas yang bernilai 0,80 yang berarti sangat kuat.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reabilitas, alat ukur (kuesioner) sudah valid dan reliabel pada setiap butir pernyataannya. Sehingga alat ukur dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.4.3. Teknik pengumpulan data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat (Widi, 2011). Angket atau kuesioner yang dibuat dalam penelitian akan memuat skala likert. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rataan, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan (Budiaji, 2013). Kuisisioner ini berupa pertanyaan seperti;

- Berapa seringkah anda mengunjungi Lembang *Park & Zoo* ?
- Seberapa puaskah anda mengenai pelayanan petugas di Lembang *Park Zoo*?
- Apakah petugas di Lembang *Park & Zoo* inisiatif dan responsif dalam melayani konsumen?

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumen ini dapat mengambil sumber penelitian dari dokumen atau catatan dari peristiwa yang sudah berlalu baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.

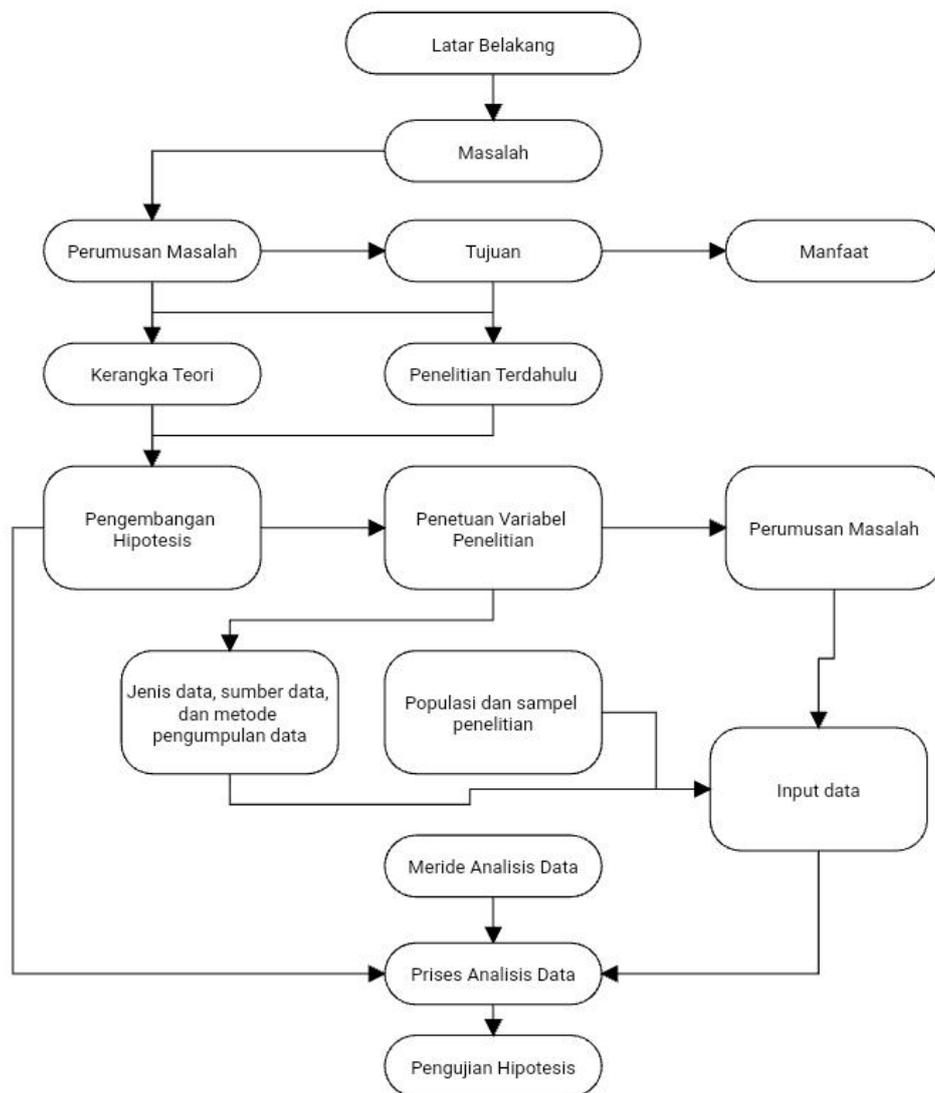
Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

3.5. Prosedur Penelitian

Prosedur Penelitian adalah proses teratur untuk mencapai tujuan penelitian, prosedur penelitian adalah langkah-langkah yang harus dilakukan secara bertahap untuk menemukan informasi baru atau solusi masalah. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, peneliti mencoba menggambarkan alur-alur penelitian yang akan dilakukan ke dalam penelitian.



Gambar 3. 2 Alur penelitian

3.6. Analisis Data

Penelitian kuantitatif identik dengan statistik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data. Menganalisis data-data dalam rangka menjawab masing-masing pertanyaan dan hipotesis penelitian (Siregar, 2021).

3.5.1. Rancangan Analisis Data Deskriptif

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola dan menganalisis data tersebut. Dalam teknik analisis data, data di peroleh dan diolah untuk dapat menghasilkan kesimpulan dan informasi baru. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian antara lain:

- 1) Analisis data deskriptif tentang manajemen pelayanan di Lembang Park Zoo memiliki dimensi dimensi yaitu (X) yaitu manajemen pelayanan yang terdiri dari (X1) keandalan melayani, (X2) daya tanggap.
- 2) Analisis data deskriptif tentang kepuasan pengunjung yang memiliki dimensi yaitu minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

3.5.2. Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif merupakan jenis penelitian yang mempunyai tujuan untuk membuktikan dan menguji kebenaran dari hipotesis yang berarti menguji kebenaran teori yang sudah ada, yaitu dengan menganalisis seberapa besar peran manajemen pelayanan (variabel independen) terhadap kepuasan pengunjung (variabel dependen) di Lembang *Park & Zoo*.

Penelitian ini menggunakan skala interval yaitu dengan menggunakan *Method Successive Interval* (MSI). Adapun langkah-langkah menggunakan *Method Successive Interval* (MSI) adalah sebagai berikut :

- a. Perhatikan setiap butir pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner.
- b. Untuk setiap butir tersebut, tentukan berapa orang responden yang mendapat skor 1,2,3,4,5 (misal : skala Likert dengan 5 jenjang jawaban) yang disebut frekuensi (f).
- c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden, hasilnya disebut proporsi (p), dengan menggunakan rumus : $P_i = \frac{f}{N}$
- d. Hitung proporsi kumulatif untuk pilihan jawaban.

- e. Dengan menggunakan table distribusi normal, hitung nilai batas Z untuk setiap proporsi yang diperoleh.
- f. Tentukan nilai densitas untuk setiap Z yang diperoleh.
- g. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$Scale Value = \frac{(Density at Lower Limit) - (Density at Upper Limit)}{(Area Below Upper Limit) - (Area Below Lower Limit)}$$

- h. Tentukan nilai hasil transformasi, dengan menggunakan rumus :

$$Nilai\ hasil\ transformasi : Score = scale\ value\ minimum + I$$

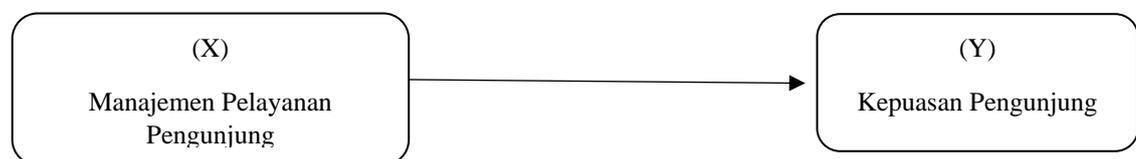
Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variable independent* dengan *variable dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Untuk menetapkan keempat variabel mempunyai hubungan kausal atau tidak, maka harus didasarkan pada teori atau konsep-konsep tentang empat variabel tersebut.

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) yaitu manajemen pelayanan yang terdiri dari dari (X₁) keandalan melayani, (X₂) daya tanggap Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan wisatawan, sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui peran manajemen pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*.

3.5.3. Analisis Regresi

3.5.3.1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana adalah menyatakan bahwa salah satu metode statistik yang digunakan untuk memeriksa hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), adalah analisis regresi linear sederhana (ARL) (Sugiyono, 2017). Tujuan ARL adalah untuk menemukan persamaan garis terbaik untuk menunjukkan hubungan antara X dan Y.



Rumus regresi linier sederhana ini adalah:

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan :

X = Manajemen Pelayanan Pengunjung

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

Y = Kepuasan Pengunjung

α = konstanta

β = koefisien regres

Jika asumsi-asumsi ARL terpenuhi, maka hasil analisis dapat diinterpretasikan dengan mudah. Koefisien regresi (β) menunjukkan perubahan rata-rata nilai Y untuk setiap perubahan satu unit nilai X. Nilai p-value digunakan untuk menguji signifikansi statistik dari koefisien regresi. Jika nilai p-value lebih kecil dari α (tingkat signifikansi), maka koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan secara statistik signifikan (Sugiyono, 2017).

3.5.3.2. Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan yang dapat menjawab hasil penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat kita simpulkan bahwa regresi linear berganda terdiri dari minimal 2 variabel variabel independen.

a. Secara Simultan

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama sama terhadap variabel independent atau terikat. (Ghozali 2018)

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji f yang dihitung dengan rumus:

$$f = \frac{R^2 (N - M - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan

R = Koefisien korelasi ganda

m = Jumlah prediktor

n = Jumlah anggota sampel

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

Secara statistik hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

$H_a : b_1 \neq 0$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

b. Secara Parsial

(Menurut Ghozali 2012) uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Pengambilan keputusan yang dilakukan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas signifikansi $>0,05$, maka hipotesis ditolak (variabel independen tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependen).
2. Jika probabilitas nilai signifikansi $<0,05$, maka hipotesis diterima (variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen).

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Distribusi normal

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

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

Tolak H_0 jika $t_{hitung} \geq t$ (mendekati 100%) $(n-k-1)$

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t$ (mendekati 100%) $(n-k-1)$

Hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut;

$H_0 : b_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan manajemen pelayanan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung.

$H_a : b_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan manajemen pelayanan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung.

3.5.4. Uji Asumsi Klasik

3.5.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah proses statistik yang menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal. Distribusi normal adalah semacam lonceng di mana sebagian besar data terkonsentrasi di sekitar mean dan semakin sedikit data yang jauh dari mean. Peneliti menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov adalah metode uji normalitas yang membandingkan distribusi kumulatif data empirik dengan distribusi kumulatif normal. Jika nilai D, atau statistik uji, lebih kecil dari nilai kritis yang ditentukan, maka data dianggap mengikuti distribusi normal (Ghasemi, 2016). Peneliti menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov untuk menghitung statistik D, yang dihitung berdasarkan perbedaan maksimum antara distribusi kumulatif data empirik dan distribusi kumulatif normal. Jika nilai D lebih kecil dari nilai kritis, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi normal berlaku untuk data tersebut.

3.5.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terjadi Ketika adanya penyimpangan atau keanehan terhadap asumsi dalam regresi linear. Heteroskedastisitas adalah keadaan Dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Duwi Priyatno, 2022)

3.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi R^2

Uji koefisien determinasi R^2 digunakan untuk menilai kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi linear.

Angka yang hampir mencapai satu variabel bebas dapat menjelaskan banyak data yang diperlukan untuk memperkirakan variasi variabel terikat (Andhiyani Rahmasari Putri & Ari Susanti, 2022). Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, dengan interpretasi sebagai berikut:

0: Tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Nilai mendekati 0: Hubungan yang lemah antara variabel independen dan variabel dependen.

Nilai mendekati 1: Hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen.