

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml (1988) digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan teori tersebut mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi karakteristik yang dapat mempengaruhi cara pengunjung memandang kualitas layanan. Sehingga, kualitas pelayanan sebagai variabel *independent* (X) pada penelitian ini. Kualitas pelayanan ini memiliki 5 dimensi, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian). Sedangkan untuk variabel *dependent* menggunakan kepuasan pengunjung yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) yang didalamnya mencakup; penegasan harapan, minat mengunjungi kembali, keterbukaan dalam memberikan nasihat, dan perasaan tidak puas.

Penelitian ini berlokasi di Devoyage Bogor yang beralamat di Bogor Nirwana Residence, Jl. Raya Bogor–Jakarta No.240, Mulyaharja, Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat. Devoyage Bogor yakni satu dari banyaknya kreasi objek wisata di Kota Bogor. Destinasi tersebut menawarkan spot foto unik dengan suasana bangunan layaknya perdesaan dan perkotaan di Eropa.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yakni deskriptif dan verifikatif didasarkan oleh variabel yang terlibat. Tujuan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menjelaskan secara faktual dan sistematis mengenai fenomena alam maupun fenomena buatan manusia, termasuk perubahan serta hubungan antara satu fenomena dengan fenomena lainnya (Sukmadinata & Syaodih, 2017:72). Sedangkan, tujuan penelitian verifikatif berupaya memvalidasi keabsahan teori penelitian yang dirumuskan dengan memastikan hubungan yang berdampak antar variabel (Sugiyono, 2018:55). Dengan menggunakan studi deskriptif, pertama-tama peneliti menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengunjung di Devoyage Bogor, diikuti dengan studi verifikatif tambahan tentang bagaimana setiap dimensi kualitas pelayanan yang diberikan berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung di Devoyage Bogor.

3.3 Metode Penelitian

Penggunaan metode penelitian sangat penting dalam memperoleh jawaban atas pertanyaan atau temuan yang diteliti. (Sukandarmidru, 2012:111). Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Metode kuantitatif merupakan satu dari berbagai macam metode penelitian berdasarkan filsafat positivisme, filsafat positivisme adalah paham yang menganggap bahwa realitas, gejala, atau fenomena dapat diklarifikasikan, teramati, terukur, dan konkret. Filsafat positivisme juga berpandangan bahwa hubungan antara gejala bersifat sebab akibat, tujuannya yakni menyelidiki suatu kelompok maupun sampel tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen kemudian menguji hipotesis yang ditetapkan, dan untuk melakukan analisis data secara fisik dan statistik (Sugiyono, 2019:8). Metode yang digunakan yakni dengan jenis metode survei. Metode ini mengandalkan cara pengambilan data yang alami, bukan cara yang dibuat-buat. Namun dalam pengambilan data, peneliti melakukan langkah-langkah seperti menyebarkan kuesioner, tes, dan wawancara terstruktur. (Sugiyono, 2019:6). Data dikumpulkan dan dicatat melalui berbagai tahapan, antara lain penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi.

3.4 Operasional Variabel

Variabel merupakan sekumpulan karakteristik atau ciri yang digunakan peneliti guna memeriksa dan menarik kesimpulan tentang fenomena yang mendasarinya, seperti bentuk, sifat, atribut, atau nilai (Sugiyono, 2019:38). Jenis variabel yang mendasari penelitian ada dua, yakni variabel bebas maupun *independent* (X) dan variabel terikat maupun *dependent* (Y).

Variabel bebas (*independent*) merupakan variabel yang berpotensi mengubah maupun menimbulkan variabel terikat. Sebutan lainnya yakni variabel *predictor*, *antecedent*, maupun stimulasi. Variabel terikat disebut juga variabel konsekuen, kriteria, maupun output (Sugiyono, 2019:39). Sesuai dengan definisi diatas, peneliti menentukan variabel bebas yakni kualitas layanan yang mencakup *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian). Sedangkan, variabel terikatnya yaitu kepuasan pengunjung.

Penelitian ini menggunakan tabel untuk mengorganisasikan operasional variabel dan menggunakan pertanyaan dari dimensi masing-masing variabel penelitian sebagai masukan ke dalam instrumen yang digunakan sebagai indikator penelitian terdapat pada **Lampiran. 1**, yakni :

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan (X) Terdiri : a. Tangibles (Bukti Fisik) Kesanggupan perusahaan Devoyage Bogor guna memberikan pelayanan yang berkualitas baik dari produk maupun fasilitas kepada pihak eksternal. b. Reliability (Kehandalan) Kesanggupan karyawan dan perusahaan Devoyage Bogor guna memberikan layanan dengan andal, tepat, dan sesuai seperti yang dijanjikan. c. Responsiveness (Ketanggapan) Kesiediaan dari karyawan dan perusahaan Devoyage Bogor guna menolong konsumen, memberikan pelayanan segera, mendengarkan & menangani keluhan pelanggan. d. Assurance (Jaminan) Kesanggupan karyawan Devoyage Bogor guna memberikan kepercayaan serta keyakinan akan janji yang disampaikan untuk pelanggan menimbulkan keyakinan e. Empathy (Kepedulian) kesediaan karyawan Devoyage Bogor guna memberikan pelayanan berupa kepedulian serta perhatian lebih terhadap pelanggan	Fasilitas Fisik	ordinal	1
	Kebersihan	ordinal	2
	Penampilan Staf/Karyawan	ordinal	3
	Tempat Parkir	ordinal	4
	Ketepatan Pelayanan	ordinal	5
	Pelayanan yang diberikan	ordinal	6
	Kesesuaian pelayanan yang ditawarkan	ordinal	7
	Memberikan pelayanan dengan cepat	ordinal	8
	Inisiatif Staf/Karyawan dalam membantu pengunjung	ordinal	9
	Sistem pembelian tiket	ordinal	10
	Keamanan tempat parkir	ordinal	11
	Perasaan aman dan nyaman pengunjung saat di lokasi	ordinal	12
	Terdapat petugas keamanan yang berpatroli	ordinal	13
	Terdapat tempat informasi barang hilang	ordinal	14
	Staf/karyawan memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung	ordinal	15
	Menerima setiap keluhan pengunjung	ordinal	16
	Keramahan dan Kesopanan	ordinal	17

Variabel	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4
	staf/karyawan		
Kepuasan Pengunjung – Y tingkat perasaan seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan atau diterima	Kesesuaian Harapan terhadap Produk	ordinal	18
	Kesesuaian Harapan terhadap Layanan	ordinal	19
	Minat kunjung Kembali karena produk yang ditawarkan	ordinal	20
	Minat kunjung Kembali karena layanannya	ordinal	21
	Merekomendasikan kepada orang lain terkait produk yang memuaskan	ordinal	22
	Merekomendasikan kepada orang lain terkait layanan yang memuaskan	ordinal	23

Sumber: olah data peneliti (2023)

3.5 Jenis dan Sumber Data

Peneliti mengambil jenis data kuantitatif. Pemilihan data kuantitatif mengarah pada pengukuran dan penghitungan langsung. Bentuk penjelasan maupun datanya berbentuk angka, maupun disebut juga data yang berbentuk. Data yang diperlukan untuk data kuantitatif ini adalah hasil angket atau kuesioner penelitian. Untuk dapat mengolah hasil penelitian diperlukan data yang jelas. Berdasarkan sumbernya dibagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan data primer dan sekunder yakni:

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari objek penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, maka data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan disebar secara langsung kepada responden yang berkunjung ke Devoyage Bogor.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan perolehan data yang didapat tidak langsung guna menunjang penelitian. Berdasarkan pemahaman tersebut, peneliti menggunakan data sekunder yang didapatkan dari pengelola, profil Devoyage Bogor, dokumentasi, kajian tinjauan literatur, website, atau buku-buku yang diperlukan sebagai penunjang.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi yakni suatu lahan luas mencakup subjek maupun objek memiliki ciri tertentu, lalu dipilih untuk dipelajari peneliti dan akan didapatkan simpulan (Sugiyono, 2019:80). Bersumber pada pemahaman tersebut, peneliti mengambil populasi terkait pengunjung yang berkunjung atau pernah berkunjung ke Devoyage Bogor.

3.6.2 Sampel

Sampel yaitu bagian dari populasi dan karakteristiknya (Sugiyono, 2019). Sampel dari suatu populasi dapat digunakan oleh peneliti yang tidak mampu menganalisis seluruh populasi karena keterbatasan sumber daya, personel, atau ketersediaan waktu. Peneliti menggunakan rumus Slovin dalam Abdullah, (2015:237) guna mengambil sampel maupun responden. Rumus tersebut :

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan sampel yang dapat sebesar 0,1 tingkat kesalahan ini dipilih karena alasan waktu dan biaya. Rumus Slovin masih memungkinkan tingkat kesalahan 0,1 karena populasinya besar.

Bersumber pada data statistik kunjungan wisatawan ke Devoyage Bogor pada tahun 2021 berjumlah 63.735. Perhitungan ukuran sampel minimal dengan menggunakan Rumus Slovin yakni::

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

$$n = \frac{63.735}{1 + 63.735 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{63.735}{638,35}$$

n = 99,834 ~*dibulatkan menjadi 100 sampel

Sampel penelitian yang akan digunakan minimal 100 responden disesuaikan dengan perhitungan diatas.

3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel tidak dipilih secara acak, sehingga peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yakni *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah jenis pengambilan sampel dengan kesempatan yang diberikan berbeda dalam memilih seluruh komponen atau individu dalam populasi (Sugiyono, 2015:122). Peneliti menggunakan metode *insidental sampling* yang dirasa cocok pada penelitian ini. Sampel yang diambil pada setiap individu yang ditemui peneliti sebagai sumber data atau dipilih secara acak, sehingga prosedur pengambilan sampelnya sesuai dengan yang diinginkan peneliti (Sugiyono, 2015:124).

Kriteria berikut digunakan peneliti untuk mengumpulkan sampel penelitian yakni:

1. Pengunjung yang sedang / pernah berkunjung ke Devoyage Bogor
2. Berusia > 17 Tahun.
3. Jumlah minimum sampel yang diambil yakni 100 responden.

Peneliti untuk mendapatkan sampel atau responden yang dibutuhkan, melakukan penyebaran secara *online* dengan media penyebaran media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter atau sejenisnya, maupun dengan melakukan penyebaran secara *offline* di lokasi penelitian yaitu di Devoyage Bogor dimana penyebaran secara *offline* inilah yang menjadi sumber mayoritas data utama dengan banyaknya pengunjung yang datang langsung ke destinasi wisata. Media yang digunakan untuk pengisian kuesioner sendiri adalah *Google Form*, dimana responden *online* maupun *offline* diharuskan mengisi kuesioner melalui media ini, untuk *online* sangat mudah tinggal mengklik link *Google Form* yang sudah tersedia, sedangkan untuk *offline* dapat menggunakan scan barcode yang sudah terkoneksi dengan *Google Form*. Hal ini dilakukan agar data terkumpul secara sistematis dan lebih efisien, dimana tidak diperlukan anggaran biaya untuk mencetak lembar kuesioner.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yakni aspek terpenting pada penelitian dikarenakan berpusat pada pengujian data yang telah dapat. Peneliti melakukan teknik pengumpulan data yakni:

1. Observasi

Tindakan observasi berguna untuk memverifikasi serta mengamati secara langsung hasil temuan pada destinasi wisata di Devoyage Bogor, terkhusus pada variabel penelitian seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Hal ini dilakukan bertujuan sebagai data pada bab pembahasan dapat berguna untuk gambaran umum, maupun sub bab lainnya yang ada di bab selanjutnya.

2. Studi literatur

Hal ini juga perlu dilakukan dimana peneliti dapat menghimpun segala informasi mengenai teori, dimensi, maupun indikator yang berhubungan terkait variabel penelitian yakni kualitas layanan dan kepuasan pengunjung.

3. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini juga diperlukan, untuk mendapatkan data yang lebih dalam dan pasti, seperti ditujukan kepada pengelola Devoyage Bogor. Data yang didapatkan dapat berisi profil Devoyage Bogor, jumlah kunjungan, serta lebih mendalam terkait destinasi wisata yang diteliti dan bersumber dari sumber utamanya yaitu pengelola Devoyage Bogor.

4. Kuesioner

Strategi pengambilan data melalui pertanyaan atau informasi kepada sampel penelitian (Sugiyono, 2015:199). Pertanyaan tertulis akan diajukan dengan penggunaan skala ordinal dengan skor 1 sampai 5 tergantung persepsi responden. Adapun, pertanyaan kuesioner mencakup informasi responden, evaluasi mereka, dan tanggapan terhadap variabel yang diperiksa, termasuk kualitas layanan dan kepuasan pengunjung.

Peneliti kemudian melakukan konversi data ordinal menjadi interval dikarenakan menggunakan statistic parametrik dengan perhitungan *Method of Successive Interval* (MSI). Proses tahapannya yakni:

1. Pada instrumen penelitian perlu diperhatikan pada setiap item pertanyaan.
2. Melakukan perhitungan jumlah responden yang mendapat skor 1,2,3,4,5 hal ini dinamai frekuensi.

3. Jumlah skor responden (frekuensi) yang sudah dihitung kemudian dibagi dengan jumlah total responden yang kemudian hasilnya disebut proporsi.
4. Nilai total kolom poin harus dijumlahkan untuk menentukan perhitungan maupun persentase kumulatif.
5. Menghitung nilai Z pada proporsi yang ditentukan menggunakan Tabel distribusi normal.
6. Apabila nilai Z sudah ditemukan, maka menghitung dan menentukan nilai densitas menggunakan tabel tinggi densitas.
7. Nilai skala dihitung menggunakan rumus:

$$Scale\ value = \frac{density\ at\ lower\ limit - density\ upper\ limit}{area\ below\ limit - area\ below\ lower\ limit}$$

8. Melanjutkan penentuan nilai transformasi dengan rumus:

$$Y = NS + k \qquad K = [1 + NS_{min}]$$

9. Melakukan penentuan data guna mengidentifikasi *variable dependent* dan *variable independent* yang saling berhubungan dengan masing-masing variabel.

Kuesioner (angket) yang menjadi alat utama dalam pengambilan data dibandingkan metode lain, karena peneliti merasa adanya kesesuaian dengan instrumen ini. Kuesioner adalah alat pengambilan data yang menampilkan beberapa pertanyaan maupun jawaban tertulis yang akan dijawab oleh responden. Kuesioner adalah pendekatan yang paling efektif apabila peneliti dapat memahami secara tepat variabel yang akan diukur. Pengambilan jumlah responden yang relatif banyak serta mencakup wilayah yang luas sangat cocok menggunakan pengumpulan data berupa kuesioner. Pertanyaan pada kuesioner terdiri dari pertanyaan/pernyataan bisa secara terbuka maupun tertutup dan dilakukan langsung, baik surat maupun online (Sugiyono, 2019:142).

Peneliti memakai Skala Likert sebagai pengukuran pendapat, persepsi, serta sikap individu maupun kelompok terkait masalah sosial. Fenomena sosial tersebut diidentifikasi oleh peneliti melalui penggunaan variabel penelitian (Sugiyono, 2019:93). Pada penelitian kuantitatif memiliki jawaban instrumen yang berupa skala likert dapat dinilai dengan skor di bawah ini;

Sangat Setuju	skor 5
Setuju	skor 4
Ragu-ragu	skor 3
Tidak Setuju	skor 2
Sangat Tidak Setuju	skor 1

Penelitian ini memanfaatkan *Google Form* sebagai media platform pembuatan kuesioner. Pernyataan dibuat dengan mengkonversi dimensi dan indikator yang sebelumnya disimpan dalam tabel operasional variabel. Selanjutnya, hal tersebut akan diterapkan pada *Google Form* yang mana pilihan jawaban dengan skala Likert yang sebelumnya dibuat, didistribusikan serta dibagikan secara *offline* kepada pengunjung Devoyage Bogor. Selain dilakukan secara *offline*, peneliti juga akan membagikan secara daring dengan bantuan *WhatsApp* agar lebih cepat dan efisien kepada kelompok atau agen yang pernah berkunjung ke Devoyage Bogor.

3.8 Pengujian Reliabilitas dan Validitas

Data adalah gambaran variabel yang dipelajari dan digunakan untuk merumuskan hipotesis. Keakuratan data sangat mempengaruhi kualitas hasil penelitian serta tergantung pada kualitas pengumpulan data. Adapun dua syarat yang harus dipenuhi guna mendapatkan instrumen yang baik yakni validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2019:348).

3.8.1 Uji Validitas Data

Peneliti menggunakan validitas konstruk sebagai alat ukur gejala dan fenomena berdasarkan teori dan definisi para ahli. Korelasi antara skor total dengan hasil setiap pertanyaan pada instrumen ini digunakan untuk menentukan validitasnya. Skor total ditentukan dari penjumlahan seluruh item pertanyaan. Jika penilaian dimensi seluruh item dikaitkan dengan skor keseluruhan, berarti dapat dianggap valid. Uji yang digunakan yakni dengan rumus *product moment Pearson* yakni;

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

(Sinambela, 2014:207)

Keterangan:

r_{xy} : Korelasi skor item dan skor total item

- N : ukuran sampel
 X : Skor per item dari variabel
 Y : Skor total item dalam variabel
 $\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

Tahapan pengujian validitas dengan aplikasi IBM SPSS Statistics 26 adalah sebagai berikut;

1. Melakukan transfer data dari excel kemudian *copy* ke SPSS
2. Kemudian, buka aplikasi SPSS, buka *data view* lalu *paste* data tersebut.
3. Klik *variable view* ubah kolom nama dengan nama *variable*.
4. Klik *data view*, klik *analyze – correlate – bivariate*, akan tampak jendela baru kemudian klik tanda panah guna mentransfer data pada kolom kanan ke kolom kiri, centang *pearson* selanjutnya klik OK.
5. Selanjutnya, muncul tabel yang memperlihatkan validitas.

Ketentuan data dianggap valid jika:

1. Nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$
2. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ diartikan bahwa item pertanyaan responden penelitian dinyatakan valid.
3. Apabila hasil r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka dapat diartikan item pertanyaan responden dinyatakan valid.
4. Apabila penelitian ini melibatkan sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat r_{Tabel} sebesar 0,361.

Adapun uji validitas dengan aplikasi *IBM SPSS 26* memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	r tabel	r hitung	Keterangan
1	Q1	0,361	0,814	Valid
2	Q2	0,361	0,656	Valid
3	Q3	0,361	0,849	Valid
4	Q4	0,361	0,723	Valid

No.	Indikator	r tabel	r hitung	Keterangan
5	Q5	0,361	0,833	Valid
6	Q6	0,361	0,903	Valid
7	Q7	0,361	0,850	Valid
8	Q8	0,361	0,883	Valid
9	Q9	0,361	0,741	Valid
10	Q10	0,361	0,655	Valid
11	Q11	0,361	0,601	Valid
12	Q12	0,361	0,860	Valid
13	Q13	0,361	0,663	Valid
14	Q14	0,361	0,768	Valid
15	Q15	0,361	0,893	Valid
16	Q16	0,361	0,878	Valid
17	Q17	0,361	0,866	Valid
18	S1	0,361	0,897	Valid
19	S2	0,361	0,922	Valid
20	S3	0,361	0,921	Valid
21	S4	0,361	0,935	Valid
22	S5	0,361	0,915	Valid
23	S6	0,361	0,909	Valid

Sumber : diolah peneliti, 2023

Sesuai dengan hasil diatas, didapatkan bahwasannya keseluruhan nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361). Hal ini, diartikan keseluruhan indikator yang dipakai pada instrumen penelitian ini Valid, serta dapat dilanjutkan menyebar kuesioner dan menjadi data primer pada penelitian ini.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Instrumen merupakan penentu hasil penelitian karena harus menjadi alat pengukuran yang valid dan *reliable*. Uji reliabilitas adalah penjelasan konstan atau permanen. Penggunaan peralatan yang sesuai dapat membentuk data yang andal (Sugiyono, 2015). Peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha* guna melakukan uji Reliabilitas yakni sebagai berikut:

$$r_{II} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

(Abdullah, 2015:269)

Keterangan:

r_{II} : Reliabilitas instrumen penelitian

K : Jumlah pertanyaan per item

σ^2 : varian total

\sum_{ob2} : jumlah varian butir

Langkah dibawah ini merupakan tahap guna menguji reliabilitas dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 25:

1. Melakukan transfer data dari excel kemudian *copy* ke SPSS
2. Kemudian, buka aplikasi SPSS, buka *data view* lalu *paste* data tersebut.
3. Klik *variable view* dan merubah kolom nama menjadi nama variable.
4. Klik *analyze – scale – reliability analysis*, akan tampak jendela baru kemudian klik tanda panah guna mentransfer data pada kolom kanan ke kolom kiri, pastikan memilih model *alpha*
5. Kemudian klik OK.

Ketentuan data keseluruhan item pertanyaan dianggap *reliable* jika;

1. Reliabel, apabila nilai alpha > 0,70
2. Tidak reliabel, apabila nilai alpha < 0,
3. Penelitian ini melakukan pengujian reliabilitas instrumen terhadap 30 orang.

Berdasarkan Amir (2015) dalam Dharma (2020) mengidentifikasi koefisien alfa uji reliabilitas sebesar 0,70 dianggap sudah stabil serta mapan. Adapun uji Reliabilitas dengan menggunakan *IBMS SPSS 26* menghasilkan data yakni :

Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan	Hubungan
Kualitas Pelayanan (X)	0,962	Reliabel	Sangat Erat
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,962	Reliabel	Sangat Erat

Sumber : diolah peneliti, 2023

Hasil pengujian dengan *Cronbach's Alpha* pada uji reabilitas ini menyatakan semua item pernyataan pada instrumen dianggap valid dikarenakan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 dengan hubungan keterikatan sangat erat.

3.9 Analisis Data

3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif, juga dikenal sebagai statistik deskriptif, melibatkan analisis data dengan menyajikannya tanpa generalisasi atau kesimpulan apapun (Sugiyono, 2019). Adapun analisis deskriptif akan digambarkan sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif Profil Responden
2. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan
3. Analisis Deskriptif Kepuasan Pengunjung

Peneliti menggunakan data deskriptif dalam melakukan tabulasi data untuk mendeskripsikan data yang telah diperoleh. Diperlukan perhitungan frekuensi persentase dengan rumus yakni :

$$\%Total\ Skor = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor Aktual : Penjumlahan seluruh item pertanyaan dari jawaban responden pada instrumen penelitian.

Skor Ideal : Jumlah nilai tertinggi maupun nilai maksimal jika responden memilih skor tertinggi pada instrumen penelitian

Adapun data yang sudah dihimpun akan diinterpretasikan seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3. 4 Interpretasi kategori persepsi responden

Skala	Kategori
20,0% - 36,00%	Sangat Rendah
36,01% - 52,00%	Rendah
52,01% - 68,00%	Netral
68,01% 84,00%	Tinggi
84,01% - 100,00%	Sangat Tinggi

(Sumber :Sugiyono, 2019)

Klasifikasi per variabel per dimensi dinyatakan dalam persentase dari 0% - 100%. Tahapan analisis deskriptif yakni (Sugiyono, 2018:177):

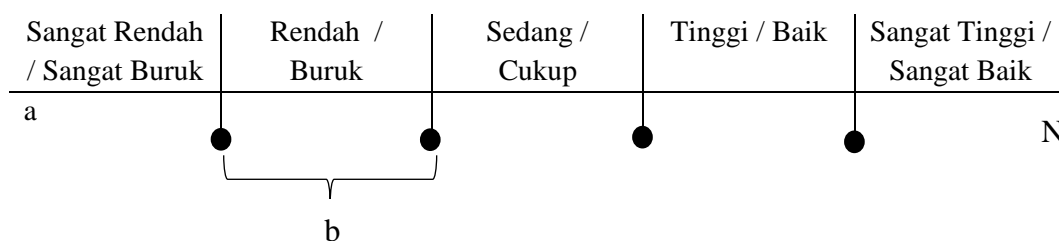
Nilai Minimum = Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden x Skala Terkecil

Nilai Maksimum = Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden x Skala Terbesar

Panjang Interval Kelas = (Nilai Maks – Nilai Min) : Jumlah Interval

Persentase Skor = [(Total Skor):Nilai Maksimum] x 100

Interpretasi perhitungan garis kontinum yakni:



Keterangan:

a : Skor Minimum

b : Jarak Interval

Σ : Total Skor

N : Skor Ideal

3.9.2 Analisis Data Verifikatif

Biasanya, analisis data verifikatif dilakukan setelah data terkumpul melalui analisis deskriptif. Prosedur berikut ini digunakan dalam menganalisis data;

1. Melakukan penyusunan data
2. Melakukan pengecekan data, memvalidasi dan verifikasi kelengkapan data responden yang menjadi tujuan penelitian
3. Buat tabel data dengan memberikan skor terhadap semua item pertanyaan, kemudian menambahkan skor yang didapat untuk membuat peringkat di setiap variabel.
4. Melakukan proses pengelolaan data melibatkan analisis data dan penggunaan rumus statistik untuk menganalisis dan menafsirkan data perhitungan.
5. Melakukan uji data dengan metode verifikatif melalui analisis regresi linear sederhana.

Peneliti melakukan pengujian variabel memakai analisis regresi linear sederhana, dikarenakan variabel bebas pada penelitian hanya 1. Tujuan dari regresi linier sederhana berguna melihat variabel bebas dan variabel terikat apakah memiliki pengaruh maupun korelasi. Rumus sederhana persamaan regresi linier adalah :

$$Y = a + bX$$

(Sugiyono, 2015:262)

Keterangan:

Y : Subyek pada variabel terikat yang dapat sebagai prediksi penelitian yakni kepuasan pengunjung

a : harga Y bila $X = 0$

b : Koefisien regresi yang menyatakan banyaknya kenaikan dan penurunan variabel terikat berdasarkan variabel bebasnya.

Bila b (+) akan ada kenaikan, bila b (-) akan ada penurunan.

X : subyek dalam variabel bebas memiliki nilai tertentu yakni kualitas pelayanan

Prosedur dalam melakukan analisis regresi linear sederhana yaitu:

1. Uji Normalitas

Tujuan pengujian normalitas sebagaimana dikemukakan oleh Ghozali (2016:160), berguna mengungkapkan variabel residual serta perancu pada suatu model regresi apakah dapat berdistribusi normal. Distribusi data menjadi normal dapat di akibatnya apabila Asymp. Sig (2-tailed) lebih tinggi dari nilai $\alpha = 5\%$. Uji normalitas bertujuan guna memeriksa apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji parametrik statistik digunakan apabila data terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan yakni *kolmogrof smirnov*. Tujuan utama *kolmogrof smirnov* yakni sebagai pembanding distribusi data dengan distribusi normal standar untuk menguji normalitasnya. Data berdistribusi apabila nilai signifikansi diatas 0.05, diartikan bahwa tidak ada perbedaan signifikan serta dinyatakan normal

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov – Smirnov terkait distribusi data dibagi menjadi dua kriteria yakni:

- a. Normal, jika nilai probabilitas $> 0,05$

b. Tidak normal, jika nilai probabilitas $< 0,05$

2. Uji Linearitas

Pengujian linearitas menurut (Ghozali, 2018) bertujuan menguji ada atau tidaknya hubungan linier yang signifikan antara variabel satu dengan lainnya. Peneliti menggunakan variabel yang mempunyai hubungan satu arah atau dua arah, dengan X berpotensi mempengaruhi Y tetapi tidak mempengaruhi X. Dapat diartikan uji ini merupakan syarat analisis regresi linier. Regresi yang baik mempunyai hubungan linier. Syarat pengujian linearitas dengan memakai *lack fit of test* adalah:

- Adanya hubungan yang linear antara variabel bebas dan terikat, apabila nilai *Deviation from linearity* $> 0,05$
- Tidak adanya hubungan yang linear antara variabel bebas dan terikat, apabila nilai *Deviation from linearity* $< 0,05$

Penggunaan *scatter plot* pada uji linearitas yang menunjukkan pola hubungan antar variabel berdasarkan arah garis yang terbentuk. Apabila garisnya mengarah ke atas atau naik dari kiri ke kanan, berarti hubungan positif. Sebaliknya, apabila garis dari kiri ke kanan mengarah ke bawah, berarti ada hubungan negatif.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Imam Ghozali (2016:14) merupakan pemeriksaan heteroskedastisitas antara sisa observasi yang satu dengan observasi yang lain dalam model regresi guna menyatakan data homogen atau homoskedastisitas. Koefisien signifikansi digunakan sebagai kriteria untuk menunjukkan apakah terjadi heteroskedastisitas pada data observasi. Perlu diperhatikan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi jika angka probabilitas $> 0,05$ (nilai $\alpha = 5\%$). Selain melihat koefisien signifikan, data menunjukkan tidak terdapat heteroskedastisitas yang dapat dipastikan menggunakan grafik *scatter plot*, “Apabila data menyebar serta membentuk pola tertentu (naik, turun, mengelompok menjadi satu), dapat dinyatakan terjadi problem heteroskedastisitas dan sebaliknya”.

4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menyatakan besarnya

variabel X terhadap nilai Y. Koefisien determinasi merupakan koefisien kuadrat dari koefisien korelasi. Rumus perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut:

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

Keterangan :

KD = Nilai Koefisien Determinasi

r = Nilai Koefisien Korelasi

Perhatikan tabel dibawah untuk hasil koefisien determinasi dan lihat gambaran korelasi penelitian ini:

Tabel 3. 5 Interval Tingkat Pengaruh Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
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

(Sugiyono, 2015:257)

3.10 Pengujian Hipotesis

Tahapan uji data yang terakhir yakni uji hipotesis. Hipotesis adalah suatu pernyataan dengan konsep yang logis berhubungan dengan dua maupun lebih variabel kemudian dijadikan suatu kesimpulan sementara. Pada penelitian kuantitatif, hipotesis diuji menggunakan metode statistik standar, dan temuan penelitian kuantitatif relatif sesuai dengan harapan. Sebab itu, terdapat kemungkinan lebih besar bahwa orang akan menerima penjelasan tes yang menjelaskan apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak (Abdullah, 2015). Metode penarikan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Secara Parsial

Peneliti menggunakan Uji T sebagai uji secara parsial. Pengujian parsial berguna mengevaluasi bagaimana masing-masing variabel *independent* mempengaruhi *variabel dependent*. Hasil perhitungan dibandingkan dengan tingkat kesalahan 0,05. Syarat uji T yakni;

- $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$, berarti tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

- $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$, berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

Rumus perhitungan uji T yakni:

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

(Sugiyono, 2015:259)

Keterangan:

t : Distribusi t

r : Koefisien korelasi parsial

r^2 : Koefisien determinasi

n : jumlah data