

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke wana wisata air panas Cibolang pada tahun 2013.

Tabel 3.1
Kunjungan Wisatawan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang

Tahun	Bulan	Jumlah Wisatawan
2013	Januari	720
	Februari	703
	Maret	657
	April	650
	Mei	622
	Juni	515
	Juli	600
	Agustus	1235
	September	780
	Oktober	735
	November	685
	Desember	625
Jumlah		8527

Sumber: Pengelola wana wisata air panas Cibolang

Berdasarkan uraian tersebut populasi penelitian ini mencakup keseluruhan situasi sosial di wana wisata air panas Cibolang termasuk didalamnya fasilitas, pelayanan, pengalaman berwisata dan wisatawan itu sendiri.

2) Sampel

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

Dalam suatu penelitian apabila objek yang diteliti adalah populasi itu terlampaui luas tidak mungkin dilakukan untuk di pelajari. Oleh karena itu dengan adanya sampel maka akan menjadi perwakilan dari populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2012 hlm 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang bisa ditolerir

$$(e=0,1)$$

N = ukuran populasi

Berdasarkan rumus diatas, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{8527}{1+(8527 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{8527}{86}$$

n = 99,15 dibulatkan menjadi 99 orang

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

Dalam pengambilan sampel, penulis memakai teknik *probability Sampling* yaitu *Accidental Sampling* adalah penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. Metode Penelitian

Dalam setiap penelitian yang akan dilakukan, terlebih dahulu harus ditentukan jenis dan metode yang akan digunakan, sehingga tujuan dari penelitian itu tercapai. Adapun jenis penelittian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial atau alam secara sestematis, aktual, dan akurat. Di samping itu, penelitian ini sering juga digunakan untuk menguji suatu hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan mengenai berbagai peristiwa yang sedang terjadi di masyarakat.

Sugiyono (2008:2) menambahkan bahwa “Metode Penelitian Analisis Deskriptif yaitu penelitian yang mencari penyelesaian masalah dengan cara menggambarkan dan menganalisa kondisi yang sedang berlangsung”. Sedangkan menurut Nazir (1985), dijelaskan bahwa “Metode Penelitian Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas pristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

Data yang akan diperoleh dari hasil kuesioner yang akan disebar kemudian disusun, kemudian dianalisis berdasarkan teori dan konsep yang mendukung dan ditarik kesimpulannya, sehingga kita dapat mengetahui hasil dari penelitian ini.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini.

Data penelitian dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data (Sugiyono, 2008: 402). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data pengisian kuesioner oleh responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono,2008:402). Data tersebut merupakan data yang diperoleh dari hasil pengolahan data pihak lain, dalam penelitian ini data sekundernya merupakan data kunjungan wana wisat air panas Cibolang.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

Jenis- jenis data	Sumber
Persepsi wisatawan terhadap kualitas fasilitas wisata	Kuesioner
Persepsi wisatawan terhadap pelayanan	Kuesioner
Persepsi wisatawan terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan	Hasil analilis data
Profil pemandian air panas Cibolang	Pengelola
Data kunjungan Wisatawan	Dokumen pengelola Cibolang

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

E. Definisi Operasional

1. Persepsi wisatawan

Jadi persepsi wisatawan adalah sudut pandang wisatawan dalam menerjemahkan tindakan manusia yang tampak atau nyata berupa persepsi yang positif maupun yang negatif mengenai lokasi wisata.

2. Fasilitas

Fasilitas wisata adalah sesuatu yang bersifat melayani dan mempermudah kegiatan atau aktifitas pengunjung wisatawan yang dilakukan dalam rangka mendapat pengalaman rekreasi.

3. Pelayanan

Menurut supranto (2006), pelayanan/jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

F. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu bentuk yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (sugiyono, 2012).

Tabel 3.3

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Fasilitas Wisata (Bukart, 1981)	Infrastruktur	Akses masuk	Tingkat kemudahan akses masuk di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
		pasokan air	Tingkat ketersediaan pengelolaan air bersih di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
	Aksesibilitas	Informasi	Tingkat kemudahan pengunjung mendapatkan informasi menuju wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
		tempat parkir	Tingkat kenyamanan lahan parkir	Ordinal
			Tingkat keleluasaan lahan parkir di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
	Pelayanan pengunjung	Area public	Tingkat kenyamanan area publik di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
			Tingkat kebersihan area publik di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
		Informasi	Tingkat kejelasan penunjuk arah di dalam kawasan wana wisata air panas caibolang	Ordinal
			Tingkat kelengkapan papan informasi di dalam kawasan wisata air panas Cibolang	Ordinal
		Perbelanjaan	Tingkat kenyamanan tempat makan	Ordinal

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

			Tingkat kenyamanan toko souvenir di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
		Penginapan	Tingkat kebersihan penginapan di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
			Tingkat kenyamanan penginapan di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
		Peribadatan	Tingkat kebersihan tempat peribadatan di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
			Tingkat kenyamanan tempat peribadatan di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
		Keamanan	Tingkat keamanan tempat di wana wisata air panas Cibolang	Ordinal
		Keselamatan	keberadaan pos P3K / pos kesehatan	Ordinal
		Kebersihan	Tingkat kebersihan fasilitas penunjang (kamar mandi, ruang ganti, dll)	Ordinal
Aktifitas pengunjung	fasilitas penunjang aktivitas	Tingkat kesesuaian fungsi fasilitas dalam menunjang aktifitas wisatawan	Ordinal	
Pelayanan (Zeithaml, dkk, 1999)	Reliability (keandalan)	Kesediaan para staf tempat wisata melayani wisatawan	Tingkat kesediaan pihak pengelola tempat wisata untuk melayani wisatawan	Ordinal
	Responsiveness (Daya tanggap)	Keinginan para staf melayani wisatawan	Tingkat kemampuan pihak pengelola dalam menanggapi keluhan	Ordinal
	Assurance (jaminan)	kemampuan para staf menjelaskan produk	Tingkat kemampuan pihak pengelola dalam memberika informasi mengenai tempat wisata	Ordinal

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

	emphaty (empati)	hubungan komunikasi para staf dengan wisatawan	Tingkat kemampuan pihak pengelola dalam berkomunikasi dengan wisatawan	Ordinal
	Tangibles (bukti fisik)	sarana komunikasi antara pi dan wisatawan	Tingkat kemampuan pihak pengelola dalam memberikan layanan sesuai dengan informasi yang diberikan	Ordinal

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2014)

G. Alat pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

a. Angket

Digunakan bila responden jumlahnya besar dapat membaca dengan baik, dan dapat mengungkapkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

b. Pedoman wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan untuk mengetahui hal-hal secara mendalam.

c. Kamera

Kamera adalah alat yang digunakan untuk memperkuat penelitian yang dilakukan oleh penulis secara fisik.

H. Pengembangan Instrumen

Untuk mengukur apakah data yang diperoleh melalui kuesioner sah digunakan dalam penelitian ini, maka diperlukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dibawah ini akan di jelaskan secara rinci:

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Sugiyono (2012. hlm 121) mengemukakan bahwa valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Menurut Singarimbun (1995:136) untuk menentukan kevalidan dari item kuesioner digunakan metode koefisien *product moment* yaitu dengan mengkorelasikan skor total yang dihasilkan oleh masing-masing responden (Y) dengan skor masing-masing item (X) dengan rumus :

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

y = jumlah skor dari masing-masing responden (skor total)

x = skor per item pertanyaan

Kemudian nilai korelasi yang dihasilkan dari perhitungan, dibandingkan dengan nilai r kritis, nilai r kritis diambil biasanya antara 0,30-0,40 (Sugiyono, 2003 : 14). Nilai korelasi *product moment pearson* dibandingkan dengan r kritis, jika nilai koefisien korelasinya skor item dengan skor total lebih besar dari 0,30 maka

item-item tersebut dapat dinyatakan valid. Untuk mempermudah perhitungan uji validitas, maka digunakan perangkat lunak komputer (*software*) program Excel for Windows dan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20 for Windows.

Adapun hasil uji validitas pada variabel kualitas fasilitas dan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.4
Uji Validitas Kualitas Fasilitas

No	Pernyataan	Hasil uji validitas	Keterangan
1	P1	0,743	Valid
2	P2	0,753	Valid
3	P3	0,629	Valid
4	P4	0,642	Valid
5	P5	0,674	Valid
6	P6	0,456	Valid
7	P7	0,639	Valid
8	P8	0,840	Valid
9	P9	0,622	Valid
10	P10	0,717	Valid
11	P11	0,560	Valid
12	P12	0,533	Valid
13	P13	0,604	Valid
14	P14	0,518	Valid

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

15	P15	0,559	Valid
16	P16	0,573	Valid
17	P17	0,840	Valid
18	P18	0,567	Valid
19	P19	0,622	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2014)

Dari tabel 3.4 uji validitas diperoleh hasil bahwa semua pernyataan pada variabel kualitas fasilitas dinyatakan valid.

Adapun hasil uji validitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.5 sebagai berikut :

Tabel 3.5
Uji Validitas Pelayanan

No	Pernyataan	Hasil uji validitas	Keterangan
1	P1	0,582	Valid
2	P2	0,831	Valid
3	P3	0,426	Valid
4	P4	0,831	Valid
5	P5	0,531	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2014)

Dari tabel di atas menunjukkan hasil dari uji validitas dari variabel pelayanan bahwa semua dinyatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan ketepatan alat pengumpul data yang digunakan. Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, yang berarti bahwa reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan akurasi atau ketepatan.

Menurut Singarimbun (1995:140) reliabilitas adalah “indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan”. Berdasarkan skala pengukuran dari item pertanyaan maka teknik perhitungan koefisien reliabilitas yang digunakan adalah : Koefisien Realibilitas Alpha-Croanbach dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_{total}^2} \right]$$

Dimana :

n = nilai koefisien Realibilitas Alpha-Croanbach

k = banyaknya item pertanyaan

S_i^2 = Varians dari item ke i

S_{total}^2 = Total varians dari keseluruhan item

Sedangkan rumus varians yang digunakan adalah :

$$varians = S^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n \left(x_i - \bar{x} \right)^2$$

Dimana :

n = banyaknya responden

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

S^2 = varians koefisien

x_i = skor yang diperoleh responden ke i

\bar{x} = rata-rata skor responden

Setelah nilai koefisiensi reliabilitas diperoleh, maka perlu ditetapkan suatu nilai koefisien reabilitas paling kecil yang dianggap realibel. Disarankan koefisien reliabilitas antara 0.70 - 0.80 cukup baik untuk tujuan penelitian dasar (Kaplan – Sacuzzo, 1993:126) .

Tabel 3.6
Suggested Reliability Standards

Interpretation	Reliability
Good	0.80
Acceptabel	0.70
Marginal	0.60
Poor	0.50

Sumber : Kaplan – Sacuzzo (1993 hlm 126)

Seperti dalam pengujian validitas, untuk mempermudah perhitungan uji reliabilitas, maka digunakan perangkat lunak komputer (*software*) program *Excel for Windows* dan *SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 20 for Windows*.

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

Adapun hasil dari uji reliabilitas dari variabel kualitas fasilitas dapat dilihat pada tabel 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7
Uji Reliabilitas Kualitas Fasilitas

Hasil uji reliabilitas	Keterangan
0,918	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2014)

Adapun hasil dari uji reliabilitas dari variabel pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.8 sebagai berikut:

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas Pelayanan

Hasil uji reliabilitas	Keterangan
0,635	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2014)

I. Analisis data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah nomor satu yaitu karakteristik wisatawan, kemudian pertanyaan nomor dua yaitu bagaimana persepsi wisatawan mengenai kualitas fasilitas, kemudian pertanyaan nomor tiga yaitu bagaimana persepsi wisatawan mengenai pelayanan.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi bentuk dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

Tabel 3.9
Skor Skala Likert

Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	1
Setuju	4	Setuju	2
Netral	3	Netral	3
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2012)

Data yang diperoleh dalam bentuk skala likert selanjutnya digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisa data. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval.

Untuk menganalisis setiap pertanyaan indikator, hitung frekuensi jawaban setiap pilihan jawaban dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya penulis membuat sebuah garis kontinum. Dalam penelitian ini penulis akan membahas setiap subvariabel yang di dalamnya terdapat berbeda – beda jumlah indikatornya. Sebelumnya ditentukan dahulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005, hlm. 79) sebagai berikut :

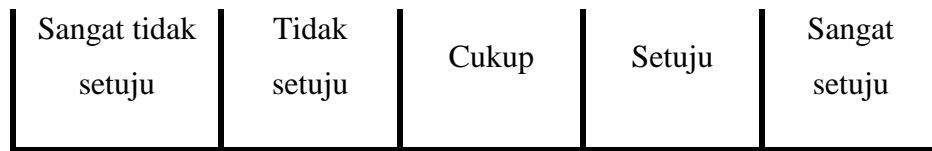
Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

$$\text{Jarak Interval} = \frac{(\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum})}{\text{jumlah kriteria pernyataan}}$$

Rumus tersebut digunakan untuk menentukan interval dari jawaban sangat baik, baik, cukup baik, buruk, sangat buruk atau sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat setuju dari suatu variabel, sehingga garis kontinum akan berbentuk seperti gambar 3.2 :



Gambar 3.2
Garis Kontinum

Setelah data tersebut diolah kedalam bentuk garis kontinum, untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah yang terakhir digunakan bentuk analisis data secara kualitatif, dimana hasil analisis data yang sudah diolah secara kuantitatif, kemudian dideskripsikan dengan pendekatan kualitatif.