

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* wisatawan yang mengunjungi Dago Dreampark. Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah *service quality* (X_1) yang terdiri dari *reliability* ($X_{1.1}$), *responsiveness* ($X_{1.2}$), *assurance* ($X_{1.3}$), *empathy* ($X_{1.4}$), *tangibles* ($X_{1.5}$). Sedangkan *Dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang timbul sebagai akibat adanya variabel yang lain. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah *revisit intention* (Y) yang terdiri dari *intention to recommend* dan *intention to revisit*.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu, biasanya karakteristik kelompok yang relevan, seperti, konsumen, penjual, organisasi, atau daerah pasar (Malhotra, 2019). Melalui penelitian deskriptif maka dapat diperoleh secara terperinci gambaran mengenai pandangan responden tentang *service quality* yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, dan gambaran *revisit intention* yang terdiri dari *intention to revisit* dan *intention to recommend* pada Dago Dreampark.

Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang dilaksanakan untuk menguji kebenaran ilmu-ilmu yang telah ada, berupa konsep, prinsip, prosedur, dalil, maupun praktek dari ilmu itu sendiri (Arifin, 2020). Penelitian verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* pada wisatawan yang berkunjung ke Dago Dreampark.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan memecahkan suatu masalah.

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan, maka metode penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Metode ini dilakukan melalui pengumpulan informasi menggunakan kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang diteliti terhadap penelitian.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah proses pengubahan atau penguraian konsep atau konstruk menjadi variabel terukur yang sesuai untuk pengujian (Cooper & Schindler, 2019). Penelitian ini terdiri dari variabel eksogen diantaranya *service quality* (X) serta variabel endogen yaitu *revisit intention* (Y). Secara lengkap operasionalisasi dari variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.1 Operasional Variabel berikut ini.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

| Variabel | Dimensi | Konsep Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No. Item |
|----------------------------|---|---|------------------|--|----------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <i>Service Quality</i> (X) | <i>Service quality</i> sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan dan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (J. Fitzsimmons et al., 2022). | | | | | |
| | <i>Reliability</i> | <i>Reliability</i> Merupakan kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan handal. (J. Fitzsimmons et al., 2022) | <i>Service</i> | Tingkat penyediaan layanan terkait wahana Dago Dreampark yang sesuai dengan harapan wisatawan. | <i>Ordinal Scale</i> | 1 |
| | | | <i>Readiness</i> | Tingkat pelayanan yang wisatawan terima saat menaiki wahana di Dago Dreampark sangat cepat. | <i>Ordinal Scale</i> | 2 |
| | | | <i>Promise</i> | Tingkat wahana Dago Dreampark | <i>Ordinal Scale</i> | 3 |

| Variabel | Dimensi | Konsep Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No. Item |
|----------|-----------------------|---|--------------------|---|----------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | sangat sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh petugas. | | |
| | <i>Responsiveness</i> | <i>Responsiveness</i> merupakan ketanggapan dan kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan cepat (J. Fitzsimmons et al., 2022) | <i>Timely</i> | Tingkat petugas Dago Dreampark merespon pertanyaan wisatawan dengan cepat dan tepat. | <i>Ordinal Scale</i> | 4 |
| | | | <i>Sincerity</i> | Tingkat pihak Dago Dreampark memberikan solusi yang memuaskan terhadap keluhan wisatawan. | <i>Ordinal Scale</i> | 5 |
| | | | <i>Information</i> | Tingkat wisatawan merasa informasi yang diberikan mengenai wahana Dago Dreampark sangat jelas dan mudah dipahami. | | 6 |
| | <i>Assurance</i> | <i>Assurance</i> merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan (<i>server</i>) serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. (J. | <i>Profesional</i> | Tingkat karyawan Dago Dreampark memiliki pengetahuan yang baik dan mendalam tentang semua wahana yang | <i>Ordinal Scale</i> | 7 |

| Variabel | Dimensi | Konsep Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No. Item |
|----------|----------------|--|----------------------|---|----------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | Fitzsimmons et al., 2022) | | ada di Dago Dreampark | | |
| | | | <i>Politeness</i> | Tingkat karyawan Dago Dreampark selalu bersikap sopan dan ramah kepada semua pengunjung. | <i>Ordinal Scale</i> | 8 |
| | | | <i>Comfort</i> | Tingkat wisatawan merasa nyaman dan percaya dengan pengelolaan Dago Dreampark. | | 9 |
| | <i>Empathy</i> | <i>Empathy</i> merupakan kepedulian dan perhatian individual kepada pelanggan. (J. Fitzsimmons et al., 2022) | <i>Attention</i> | Tingkat karyawan Dago Dreampark selalu berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan | <i>Ordinal Scale</i> | 10 |
| | | | <i>Social status</i> | Tingkat saya merasa dihargai tanpa memandang latar belakang sosial saya ketika berkunjung ke Dago Dreampark | <i>Ordinal Scale</i> | 11 |
| | | | <i>Friendly</i> | Tingkat karyawan Dago Dreampark selalu bersikap ramah dan | | 12 |

| Variabel | Dimensi | Konsep Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No. Item |
|------------------------------|---|---|----------------------|---|----------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | peduli terhadap wisatawan. | | |
| | <i>Tangibles</i> | <i>Tangibles</i> merupakan tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. (J. Fitzsimmons et al., 2022) | <i>Facility</i> | Tingkat keberagaman fasilitas di Dago Dreampark. | <i>Ordinal Scale</i> | 13 |
| | | | <i>Cleanliness</i> | Tingkat kebersihan wahana di Dago Dreampark. | <i>Ordinal Scale</i> | 14 |
| | | | <i>Appearance</i> | Tingkat penampilan karyawan Dago Dreampark rapi dan profesional | <i>Ordinal Scale</i> | 15 |
| Revisit intention (Y) | Revisit Intention sebagai niat berkunjung kembali setelah pelanggan merasa puas dan bersedia berkunjung kembali atau memperkenalkan dan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain (He & Luo, 2022) | | | | | |
| | <i>Intention to recommend</i> | Keinginan wisatawan untuk merekomendasikan mengenai destinasi yang telah dikunjungi (He & Luo, 2022). | <i>Recomendation</i> | Tingkat saya sangat bersedia merekomendasikan Dago Dreampark kepada keluarga dan teman-teman saya. | <i>Ordinal Scale</i> | 16 |
| | | | <i>Share</i> | Tingkat saya akan dengan senang hati mengajak followers media sosial saya untuk mengunjungi Dago Dreampark. | <i>Ordinal Scale</i> | 17 |
| | | | <i>Priority</i> | Tingkat jika ditanya mengenai rekomendasi | <i>Ordinal Scale</i> | 18 |

| Variabel | Dimensi | Konsep Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No. Item |
|----------|-----------------------------|---|--------------------|---|----------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | tempat wisata, Dago Dreampark akan menjadi pilihan utama saya. | | |
| | <i>Intention to revisit</i> | Keinginan wisatawan untuk mengunjungi Kembali destinasi dimasa depan (He & Luo, 2022) | <i>Desire</i> | Tingkat saya sangat ingin berkunjung kembali ke Dago Dreampark. | <i>Ordinal Scale</i> | 19 |
| | | | <i>Willingness</i> | Tingkat saya sangat bersedia untuk merekomendasikan Dago Dreampark kepada orang lain. | <i>Ordinal Scale</i> | 20 |
| | | | <i>Confidence</i> | Tingkat saya sangat yakin bahwa pengalaman di Dago Dreampark akan membuat saya ingin kembali. | <i>Ordinal Scale</i> | 21 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2024

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

1. Data Primer

Menurut McDaniel and Gates (2020) menyatakan bahwa data primer adalah data baru yang dikumpulkan untuk membantu memecahkan masalah dalam penyelidikan atau penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui angket yang disebarakan kepada sejumlah responden sesuai dengan target

sasaran yang dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian, yaitu melalui survei kepada wisatawan Dago Dreampark.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan berupa variabel, simbol atau konsep yang bisa mengasumsikan salah satu dari seperangkat nilai (McDaniel & Gates, 2019). Sumber dari data sekunder dalam penelitian ini adalah data literatur, artikel, jurnal, *website*, dan berbagai Sumber informasi lainnya. Untuk lebih jelasnya mengenai data dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikannya dalam bentuk Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data sebagai berikut.

Tabel 3.2 Jenis Dan Sumber Data

| No. | Data | Sumber Data | Jenis Data |
|-----|--|---------------------------------------|------------|
| 1 | Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik di Kabupaten Bandung Barat. | Web Badan Pusat Statistik | Sekunder |
| 2 | Jumlah wisatawan yang datang ke Dago Dreampark. | Manajemen Dago Dreampark | Sekunder |
| 3 | Hal-hal yang berhubungan dengan <i>service quality</i> dan <i>behavioral intention</i> . | Ebook dan Jurnal Artikel | Sekunder |
| 4 | Tanggapan wisatawan mengenai <i>service quality</i> yang ditawarkan Dago Dreampark. | Kunjungan wisatawan ke Dago Dreampark | Primer |
| 5 | Tanggapan wisatawan mengenai <i>revisit intention</i> yang ditawarkan Dago Dreampark. | Kunjungan wisatawan ke Dago Dreampark | Primer |

Sumber: Pengolahan data, 2024

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sekaran dan Bougie (2019), populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Data populasi digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk pengujian hipotesis. Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah wisatawan nusantara yang pernah

berkunjung ke Dago Dreampark pada tahun 2023 yaitu sejumlah 93.871 pengunjung.

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk proyek riset atau berpartisipasi dalam suatu studi (Malhotra, 2020). Perhitungan ukuran sampel merupakan langkah penting dalam perancangan studi untuk menjamin tercapainya tujuan penelitian secara kuantitatif (Harlan, 2019). Masalah pokok dari sampel adalah menjawab pertanyaan, apakah sampel yang diambil benar-benar mewakili populasi. Indikator penting dalam pengujian desain sampel adalah seberapa baik sampel tersebut mewakili karakteristik populasi. Sampel adalah bagian dari populasi (Sekaran & Bougie, 2019).

Dalam proses penelitian harus memerlukan sampel. Karena tidak mungkin hanya menggunakan keseluruhan populasi yang dapat diteliti, hal ini disebabkan adanya faktor biaya, tenaga, dan perijinan. Untuk itu penelitian diperkenankan mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili bagian lain yang akan diteliti.

Berdasarkan kutipan diatas mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati. Berdasarkan sampel diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, Untuk menghitung sampel dilakukan dengan menggunakan rumus HEIR (Hair, Jr. et al., 2022). Rumus HEIR sering digunakan dalam penentuan jumlah sampel untuk penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik multivariat. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rasio jumlah responden terhadap jumlah indikator (variabel pengamatan). Rasio yang sering digunakan adalah:

- 5:1 (minimal)
- 10:1 (ideal)
- 20:1 (lebih baik jika memungkinkan)

Rumus:

$$n = k \times r$$

n : Jumlah sampel yang dibutuhkan

k : Jumlah indikator
 r : Rasio (5, 10, atau lebih)

$$n = 21 \times 5 = 105$$

Jadi, ukuran sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus HEIR (Hair, Jr. et al., 2022) adalah 105 responden.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Sampling adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga memungkinkan sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik untuk digeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Sekaran & Bougie, 2019). Terdapat tipe teknik sampling yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang atau kemungkinan yang diketahui untuk dipilih sebagai sampel. *Probability sampling* dari *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*. Sementara *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota dalam populasi tidak memiliki peluang yang diketahui atau telah ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai sampel. *Nonprobability sampling* terdiri dari *convenience sampling*, *purposive sampling*, *judgement sampling* dan *quota sampling* (Sekaran & Bougie, 2019),

Adapun teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, teknik sampling ini memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. *Purposive sampling* dipilih dalam penelitian ini karena fokusnya adalah pada wisatawan nusantara yang memiliki pengalaman langsung berkunjung ke Dago Dreampark Bandung, sehingga hanya individu dengan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Dengan menggunakan *purposive sampling*, data yang diperoleh akan lebih spesifik, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap *revisit intention* dari wisatawan yang benar-benar memahami konteks layanan di Dago Dreampark (Malhotra & Birks, 2020).

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sekaran dan Bougie (2019) teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Studi literatur

Studi literatur yaitu pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian atau variabel yang diteliti yaitu *service quality* terhadap *revisit intention*. Studi literatur tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti a) Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), b) Skripsi, Tesis dan Disertasi, c) Jurnal Ekonomi, dan Bisnis, d) Media cetak (seperti, majalah Marketeer dan Cosmopolitan Indonesia), e) Media elektronik (internet), f) *Website* forum SOCO, g) *Search engine Google Scholar*, i) Portal Jurnal Science Direct, j) Portal Jurnal Researchgate, k) Portal jurnal Emerald Insight dan l) Portal Jurnal Elsevier.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis mengenai karakteristik responden, pengalaman responden setelah berkunjung dan pelaksanaan implementasi *service quality* dan *revisit intention*. Kuesioner akan ditujukan kepada sebagian wisatawan Dago Dreamaprk secara *online* melalui *google form* yang dikirim melalui *direct message* media sosial Instagram responden secara langsung.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Berbagai metode pengumpulan data tidak selalu mudah dan proses

pengumpulan data seringkali terjadi adanya pemalsuan data, oleh karena itu, diperlukan pengujian data untuk mendapatkan mutu yang baik. Guna menguji layak atau tidaknya instrumen penelitian yang disebarkan kepada responden dilakukan dua tahap pengujian yakni uji validitas dan reliabilitas. Keberhasilan mutu hasil penelitian dipengaruhi oleh data yang valid dan reliabel, sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian harus valid dan reliabel.

Penelitian ini menggunakan data interval yaitu data yang menunjukkan jarak antara satu dengan yang lain dan mempunyai bobot yang sama serta menggunakan skala pengukuran semantic differential. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu software atau program komputer IBM *Statistical Product for Service Solutions* (SPSS) versi 25.0 for Windows.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Sekaran dan Bougie (2019) menjelaskan bahwa validitas adalah tes tentang seberapa baik instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur konsep memang mengukur konsep yang dimaksud. Validitas internal (*internal validity*) atau rasional yaitu bila kriteria yang ada dalam instrumen secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang diukur. Sementara validitas eksternal (*external validity*), bila kriteria di dalam instrumen disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah ada. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus Korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

\sum = Kuadrat faktor variabel X

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variable X dan Y

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

1. Nilai t dibandingkan dengan harga r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0.05$
2. Item pernyataan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
3. Item pernyataan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 25 for windows. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 25 for windows diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti. Hasil uji validitas peneliti kepada 30 responden dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas

| No. | Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|---------------------------------------|---|--------------|-------------|------------|
| Service Quality (X) | | | | |
| Reliability (X₁) | | | | |
| 1 | Penyediaan layanan terkait wahana Dago Dreampark yang sesuai dengan harapan wisatawan. | 0,650 | 0,361 | Valid |
| 2 | Pelayanan yang wisatawan terima saat menaiki wahana di Dago Dreampark sangat cepat. | 0,723 | 0,361 | Valid |
| 3 | Wahana Dago Dreampark sangat sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh petugas. | 0,718 | 0,361 | Valid |
| Responsiveness (X₂) | | | | |
| 4 | Petugas Dago Dreampark merespon pertanyaan wisatawan dengan cepat dan tepat. | 0,556 | 0,361 | Valid |
| 5 | Pihak Dago Dreampark memberikan solusi yang memuaskan terhadap keluhan wisatawan. | 0,746 | 0,361 | Valid |
| 6 | Wisatawan merasa informasi yang diberikan mengenai wahana Dago Dreampark sangat jelas dan mudah dipahami. | 0,599 | 0,361 | Valid |
| Assurance (X₃) | | | | |
| 7 | Karyawan Dago Dreampark memiliki pengetahuan yang baik | 0,458 | 0,361 | Valid |

| No. | Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|---|--|--------------|-------------|------------|
| | dan mendalam tentang semua wahana yang ada. | | | |
| 8 | Karyawan Dago Dreampark selalu bersikap sopan dan ramah kepada semua pengunjung. | 0,644 | 0,361 | Valid |
| 9 | Wisatawan merasa nyaman dan percaya dengan pengelolaan Dago Dreampark. | 0,627 | 0,361 | Valid |
| Empathy (X₄) | | | | |
| 10 | Karyawan Dago Dreampark selalu berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan. | 0,746 | 0,361 | Valid |
| 11 | Saya merasa dihargai tanpa memandang latar belakang sosial saya ketika berkunjung ke Dago Dreampark. | 0,600 | 0,361 | Valid |
| 12 | Karyawan Dago Dreampark selalu bersikap ramah dan peduli terhadap wisatawan. | 0,673 | 0,361 | Valid |
| Tangibles (X₅) | | | | |
| 13 | Keberagaman fasilitas di Dago Dreampark. | 0,646 | 0,361 | Valid |
| 14 | Kebersihan wahana di Dago Dreampark. | 0,774 | 0,361 | Valid |
| 15 | Penampilan karyawan Dago Dreampark rapi dan professional. | 0,734 | 0,361 | Valid |
| Revisit Intention (Y) | | | | |
| Intention to Recommend (Y₁) | | | | |
| 13 | Saya sangat bersedia merekomendasikan Dago Dreampark kepada keluarga dan teman-teman saya. | 0,788 | 0,361 | Valid |
| 14 | Saya akan dengan senang hati mengajak followers media sosial saya untuk mengunjungi Dago Dreampark. | 0,724 | 0,361 | Valid |
| 15 | Jika ditanya mengenai rekomendasi tempat wisata, Dago Dreampark akan menjadi pilihan utama saya. | 0,424 | 0,361 | Valid |
| Intention to revisit (Y₂) | | | | |
| 16 | Saya sangat ingin berkunjung kembali ke Dago Dreampark. | 0,722 | 0,361 | Valid |

| No. | Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----|---|--------------|-------------|------------|
| 17 | Saya sangat bersedia untuk merekomendasikan Dago Dreampark kepada orang lain. | 0,647 | 0,361 | Valid |
| 18 | Saya sangat yakin bahwa pengalaman di Dago Dreampark akan membuat saya ingin kembali. | 0,531 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Berdasarkan Tabel 3.2 hasil pengujian untuk variabel X (*service quality*) yang berjumlah 15 item menunjukkan item pertanyaan dalam kuesioner valid, dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Item pernyataan tertinggi yaitu “Saya sangat bersedia merekomendasikan Dago Dreampark kepada keluarga dan teman-teman saya.” dengan nilai 0,788 dan item pernyataan terendah yaitu “Jika ditanya mengenai rekomendasi tempat wisata, Dago Dreampark akan menjadi pilihan utama saya.” dengan nilai 0,424. Begitupun untuk item pertanyaan pada variabel Y (*revisit intention*), dari 6 item pertanyaan semuanya menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0.361) oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh yang mana data bebas dari kesalahan sehingga dapat menjamin pengukuran yang konsisten sepanjang waktu dalam seluruh instrumen. Dapat diketahui bahwa reliabilitas adalah indikasi stabilitas dan konsistensi instrumen untuk mengukur konsep dan membantu untuk menilai kebaikan dari ukuran (Sekaran & Bougie, 2019). Malhotra (2020) mendefinisikan reabilitas sebagai sejauh mana suatu ukuran bebas dari kesalahan acak. Reliabilitas dinilai dengan cara menentukan hubungan antara skor yang diperoleh dari skala administrasi yang berbeda. Jika asosiasi tinggi, maka skala akan menghasilkan hasil yang konsisten sehingga dapat dikatakan reliabel.

Penelitian ini menguji reliabilitas dengan menggunakan rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert*

1 sampai dengan 5. Menurut Sekaran dan Bougie (2019) *cronbach alpha* adalah koefisien kehandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Cronbach alpha* dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *cronbach alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Sumber: (Sekaran & Bougie, 2019)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σt^2 = varians total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai $\sum \sigma^2$ 2 varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan ($\sum \sigma^2$) sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Sumber: (Sekaran & Bougie, 2019)

Keterangan:

n = jumlah sampel

σ^2 = nilai varians

$\sum x^2$ = jumlah skor

Koefisien *Alpha Cronbach* (α) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian.

1. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.
2. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas tidak memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,70.
3. Apabila angka *Cronbach Alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya.

Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan bantuan *SPSS 25 for windows* dapat diketahui jika koefisien internal seluruh item $C\alpha$ hitung $\geq C\alpha$ minimal dengan tingkat signifikansi 10% maka item pertanyaan dikatakan reliabel karena $C\alpha$ hitung $\geq 0,700$.

Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS 25 for windows* diperoleh hasil reabilitas pada Tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas

| No. | Variabel | $C\alpha_{hitung}$ | $C\alpha_{minimal}$ | Kesimpulan |
|-----|--------------------------|--------------------|---------------------|------------|
| 1 | <i>Service Quality</i> | 0,904 | 0,700 | Reliabel |
| 2 | <i>Revisit Intention</i> | 0,720 | 0,700 | Reliabel |

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Pada Tabel 3.3 hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui bahwa hasil tingkat reliabilitas pada penelitian ini, untuk *service quality* yaitu sebesar 0,904 dan untuk *revisit intention* yaitu sebesar 0,720. Maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner sudah reliabel karena *cronbach's alpha* (α) $\geq 0,700$.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan secara statistik untuk melihat apakah hipotesis yang dihasilkan telah didukung oleh data (Sekaran & Bougie, 2019). Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Kuesioner disusun oleh peneliti berdasarkan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, di antaranya:

1. Menyusun data, kegiatan ini bertujuan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden, kelengkapan data dan pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.
2. Menyeleksi data, kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang telah terkumpul.
3. Tabulasi data, penelitian ini melakukan tabulasi data dengan langkah-langkah berikut ini:
 - a. Memasukan/input data ke program Microsoft Office Excel
 - b. Memberi skor pada setiap item

- c. Menjumlahkan skor pada setiap item
- d. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

3.2.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mencari kuatkan hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel tanpa perlu menguji signifikansinya. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dari data mengenai *service quality* (X), sedangkan untuk *revisit intention* (Y) sebagai variabel terikat di Dago Dreampark.

Analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu :

1. Analisis deskriptif mengenai *service quality* di Dago Dreampark
2. Analisis deskriptif mengenai *revisit intention* di Dago Dreampark

3.2.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Analisis data verifikatif dilakukan setelah menganalisis deskriptif dan diperlukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan secara statistik. Setelah data seluruh responden terkumpul lalu dilakukan analisis data. Beberapa tahap dalam melakukan kegiatan analisis verifikatif sebagai berikut :

Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

- a = Intercept = Nilai Y pada X = 0
- b = Koefisien regresi = Rata-rata perubahan Y jika X bertambah 1 unit
- X₁ = *Reliability*
- X₂ = *Responsiveness*
- X₂ = *Assurance*
- X₂ = *Empathy*
- X₂ = *Tangibles*
- Y = *Revisit Intention*

Dalam melakukan tektik analisis regresi linear berganda terdapat asumsi yang harus dipenuhi yaitu:

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji model regresi dan variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Asumsi yang harus dipenuhi dalam regresi adalah residual berdistribusi normal, jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Kolmogrov Smirnov Test dengan membandingkan asymptotic signyfyance dengan $\alpha = 0,05$. Dasar penarikan kesimpulan uji normalitas ini adalah data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai asymptotic signifycancenya $> 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel independen lainnya. Asumsi yang harus dipenuhi dalam metode regresi adalah tidak ada multikolinearitas. Uji ini diidentifikasi ada tidaknya multikolinearitas dengan menghitung Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF < 10 dan besarnya nilai toleransi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari suatu observasi ke observasi lainnya. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dengan grafik plot (scatterplot) dimana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu, serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji model regresi linier terkait ada tidaknya korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Hal ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi yang dapat dilihat menggunakan uji Durbin-Watson (D-W) pada program SPSS dengan patokan sebagai berikut:

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negative

4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Korelasi dan regresi memiliki hubungan yang erat. Korelasi yang tidak dilanjutkan dengan regresi adalah korelasi yang tidak memiliki hubungan kausal atau sebab akibat. Analisis regresi dilakukan apabila hubungan dua variable berupa hubungan kausal. Adapun interpretasi hasil untuk perhitungan analisis korelasi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi

| No | Besarnya Nilai | Tingkat Hubungan |
|----|----------------|------------------|
| 1 | 0,000 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 2 | 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 3 | 0,400 – 0,599 | Sedang |
| 4 | 0,600 – 0,799 | Kuat |
| 5 | 0,800 – 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber: (Sekaran & Bougie, 2019)

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besar kecilnya nilai variable X terhadap Y. koefien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r^2). Rumus koefisien determinasi menurut (Sekaran & Bougie, 2019) adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

KD = Nilai koefisien determinasi

R = Nilai koefisien korelasi

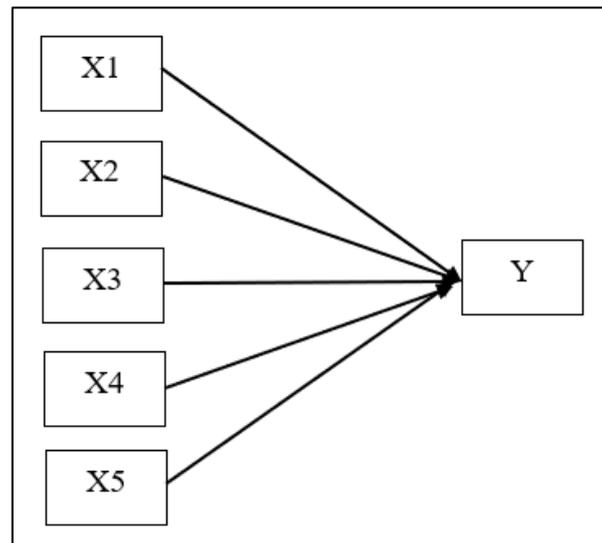
Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase variasi perubahan dalam satu variable (dependent) ditentukan oleh perubahan dalam variable lain (independent).

3.2.7.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Hipotesis secara garis besar diartikan sebagai dugaan atau jawaban sementara terhadap suatu masalah yang akan dibuktikan secara statistik

(Sukmadinata, 2020). Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua atau lebih variabel yang dikenal sebagai hipotesis kausal (Priyono, 2019). Pengujian hipotesis adalah sebuah cara pengujian jika pernyataan yang dihasilkan dari kerangka teoritis yang berlaku mengalami pemeriksaan ketat (Sekaran & Bougie, 2019). Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas *service quality* (X) dengan variabel terikat *revisit intention* (Y).

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu *service quality* (X), terhadap variabel terikat (Y) yaitu *revisit intention*. Maka terlebih dahulu hipotesis konseptual digambarkan dalam sebuah paradigma yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Regresi Linear Berganda

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_1 diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F 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

Kriteria *perceived authenticity* 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 diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

- b. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

t = Distribusi normal

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- Tolak H_0 , terima H_1 jika $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}} (\text{mendekati } 100\%)(n-k-1)$
- Terima H_0 , tolak H_1 jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (\text{mendekati } 100\%)(n-k-1)$

