

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Penelitian menggunakan desain penelitian sebagai pendekatan metodologis untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan dengan cara yang sistematis, reliabel, dan valid. Dengan desain yang baik akan meminimalkan bias dan kesalahan, sehingga penelitian menjadi lebih kuat dan dapat dipercaya. Menurut (Sugiyono, 2013), metode penelitian merupakan bagaimana peneliti membuat gambaran secara komprehensif. Terdapat dua jenis metode dalam penelitian, yakni kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Dusun Bambu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini karena sesuai dengan tujuannya, yaitu menemukan bagaimana variabel-variabel berhubungan satu sama lain dan menjawab rumusan masalah hipotesis awal. Sesuai dengan Sugiyono (2013), analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan atau menggambarkan data yang diperoleh sesuai kondisi aktual, dengan menyoroti hubungan antara setiap variabel yang diteliti.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode survei untuk mendapatkan informasi faktual dan menggali keterangan yang sesuai dengan realitas. Penelitian survei yang dilaksanakan dengan kuesioner untuk pengumpulan data primer dengan menggunakan teknik skoring dengan skala likert lima kategori dari 1-5, untuk memperoleh data mengenai pendapat atau persepsi wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Dusun Bambu *Family Leisure Park* terhadap fenomena yang diteliti dalam penelitian. Selanjutnya, data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengevaluasi pengaruh dari kedua variabel independen yakni kualitas pelayanan dan fasilitas

terhadap variabel dependen yakni kepuasan wisatawan serta menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Tempat pada penelitian ini adalah Dusun Bambu *Family Leisure Park* yang terletak di Jl. Kolonel Masturi KM. 11, Kertawangi, Cisarua, Kabupaten Bandung Barat. Dusun Bambu *Family Leisure Park* merupakan salah satu destinasi wisata yang berada di Kabupaten Bandung Barat yang memiliki daya tarik ekowisata yang memadukan antara keindahan alam dengan budaya Sunda. Memiliki lahan seluas 15 hektar dan terletak di bawah kaki gunung Burangrang. Konsep area wisata, bangunan, dan makanan yang disediakan oleh pihak pengelola mengusung konsep budaya Jawa Barat. Destinasi wisata ini memiliki beragam wahana yang bisa dinikmati oleh pengunjung untuk melepas penat dari aktivitas sehari-hari.

Peneliti memilih Dusun Bambu *Family Leisure Park* menjadi Lokasi penelitian dikarenakan Dusun Bambu *Family Leisure Park* yang merupakan destinasi wisata di Kabupaten Bandung Barat ternyata ditemukan permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditunjukkan dari hasil pra survei dan ulasan Goggle *review*, serta didukung dengan hasil penelitian sebelumnya. Meskipun penelitian sebelumnya yang dilakukan di Dusun Bambu telah menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan merupakan dua diantara tiga aspek yang memengaruhi kepuasan wisatawan, studi tersebut masih bersifat umum dan belum mendalami spesifik dari kedua aspek ini. Pada hasil pra survei didapatkan keluhan yang didominasi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang tidak sesuai dengan harapan pengunjung. Serta didukung oleh ulasan negatif pada Google *review* mengenai Dusun Bambu *Family Leisure Park* terletak pada aspek pelayanan dan fasilitasnya. Ulasan mengenai pelayanan yang didapatkan oleh pengunjung tidak baik dan kurang responsif serta fasilitas yang dirasakan oleh pengunjung mengenai wahana dan fasilitas umum lainnya kurang. Maka dari itu, peneliti menganggap perlu untuk melakukan studi yang memfokuskan aspek kualitas pelayanan dan fasilitas di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan individu dalam suatu wilayah atau lingkungan tertentu. Menurut (Supardi, 1993), populasi merupakan sekelompok orang atau subjek yang akan diamati atau diteliti pada wilayah, waktu dan kualitas tertentu. Menurut (Sugiyono, 2019), populasi merupakan generalisasi yang mencakup sekumpulan objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu, yang dijadikan dasar untuk pengambilan sampel dan penarikan kesimpulan oleh peneliti. Dalam penelitian, populasi dapat diklasifikasikan populasi “finit”, yaitu populasi dengan jumlah anggota yang dapat diketahui secara pasti, dan populasi “infinite”, yaitu populasi dengan jumlah anggota yang tidak dapat ditentukan secara pasti. Dalam penelitian ini, populasi mengacu pada seluruh wisatawan yang pernah berkunjung ke Dusun Bambu *Family Leisure Park*, dalam definisi tersebut maka populasi penelitian ini termasuk ke dalam jenis populasi infinite.

#### 3.3.2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013), sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sumber data dalam penelitian. Karena keterbatasan tertentu, peneliti tidak dapat mempelajari seluruh anggota populasi, terutama jika populasi berukuran besar, sehingga dilakukan pengambilan sampel. Hasil penelitian pada sampel ini kemudian dapat digeneralisasikan ke populasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih harus benar-benar mewakili populasi.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*, yang berarti sampel diambil secara random. Sampel yang digunakan berdasarkan karakteristik atau ciri-ciri tertentu yang sesuai dengan penelitian ini atau disebut juga dengan *purposive sampling*. Dalam (Supardi, 1993), teknik ini merupakan teknik sampling yang lebih tinggi kualitasnya karena peneliti membuat batas-batas tertentu untuk dijadikan sampel dalam penelitian. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini, persyaratan berikut digunakan:

1. Wisatawan yang pernah mengunjungi Dusun Bambu *Family Leisure Park* pada 2024
2. Pernah memakai fasilitas yang ada di Dusun Bambu *Family Leisure Park*
3. Berusia minimal 17 tahun.

Penelitian ini melibatkan populasi infinit atau populasi dengan jumlah anggota yang tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu, digunakan rumus Lemeshow yang sesuai untuk menentukan sampel dari populasi jumlahnya. Rumus Lemeshow digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang besar dan tidak dapat diketahui jumlah pastinya, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

Z: Tingkat keyakinan dalam menentukan sampel 95%=1,96

p: Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d: Margin of error = 10%

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sekitar 96, yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Maka

dari itu, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100.

### 3.4. Operasional Variabel

Operasional variabel terdiri dari definisi atau penjelasan masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yakni independen dan dependen. Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan disebut juga dengan variabel bebas. Variabel dependen adalah variabel yang bisa terkena dampak atau menjadi akibat. Dalam penelitian ini, variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan dan fasilitas. Untuk variabel X<sub>1</sub> yakni kualitas pelayanan, peneliti menggunakan teori dari Parasuraman, Ziethaml, dan Berry dalam (Nuraeni, 2021) dengan lima dimensi yaitu *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Variabel X<sub>2</sub> yaitu fasilitas yang diukur berdasarkan tiga dimensi menurut Spillane dalam (Siagian & Mitta, 2022), yaitu fasilitas utama, pendukung, dan penunjang. Sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan wisatawan yang diukur dengan dimensi menurut (Kotler & Keller, 2016), yakni minat kunjungan ulang, kesesuaian harapan wisatawan, dan minat merekomendasikan. Berikut tabel operasional variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan (X1) Parasuraman (dalam Nuraeni, 2021)	Berwujud ( <i>tangible</i> )	Staf menjaga penampilan tetap rapi.	Ordinal	1
		Kondisi fasilitas (wahana rekreasi, restoran, toilet) dalam keadaan yang layak dan baik	Ordinal	2
		Keramahan staf dalam melayani tamu	Ordinal	3
		Staf menjaga penampilan dengan memberikan kesan bersih dan higienis	Ordinal	4

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	Ketepatan dan kecepatan staf dalam melayani wisatawan	Ordinal	5
		Kesesuaian harga dengan fasilitas yang didapatkan	Ordinal	6
		Konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan	Ordinal	7
		Keakuratan informasi yang diberikan staf	Ordinal	8
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan dan ketepatan respon yang diberikan oleh staf	Ordinal	9
		Kesediaan staf dalam membantu selama kunjungan wisatawan	Ordinal	10
		Profesionalisme staf dalam melayani dan merespon wisatawan	Ordinal	11
		Staf secara proaktif menawarkan bantuan kepada wisatawan	Ordinal	12
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Wisatawan merasakan keramahtamahan dan kesopanan yang diberikan staf	Ordinal	13
		Dusun Bambu memberikan jaminan keamanan dan keselamatan wisatawan	Ordinal	14
		Staf mampu memberikan rasa aman dalam setiap wahana rekreasi	Ordinal	15
		Staf mampu menangani situasi darurat dengan baik	Ordinal	16
	Empati ( <i>Empathy</i> )	Staf memahami kebutuhan khusus wisatawan	Ordinal	17
		Staf berusaha untuk menciptakan hubungan baik dengan wisatawan	Ordinal	18
		Staf berusaha memberikan perhatian ekstra kepada kelompok yang membutuhkan	Ordinal	19

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
		Staf menunjukkan sikap sabar saat berinteraksi dengan wisatawan	Ordinal	20
Fasilitas (X2) Spillane dalam Siagian & Mitha, 2022	Fasilitas Utama	Wahana rekreasi di Dusun Bambu menggunakan peralatan yang aman dan bersih	Ordinal	21
		Wahana rekreasi di Dusun Bambu dalam kondisi baik dan layak	Ordinal	22
		Tersedia restoran yang memadai	Ordinal	23
		Tersedia <i>food court</i> yang memadai untuk wisatawan	Ordinal	24
	Fasilitas Pendukung	Terdapat akomodasi atau penginapan yang memadai untuk wisatawan	Ordinal	25
		Tersedia tempat oleh-oleh yang memadai	Ordinal	26
		Terdapat area tempat istirahat yang cukup untuk wisatawan	Ordinal	27
		Tersedia mobil antar jemput yang cukup dan memadai untuk wisatawan	Ordinal	28
	Fasilitas Penunjang	Tersedia toilet yang bersih dan layak pakai	Ordinal	29
		Tersedia tempat ibadah yang memadai	Ordinal	30
		Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai untuk kendaraan wisatawan	Ordinal	31
		Tersedia pusat informasi yang memadai	Ordinal	32
Kepuasan Wisatawan (Y)	Kesesuaian Harapan Wisatawan	Kepuasan wisatawan setelah berwisata karena sesuai dengan harapannya	Ordinal	33
		Kepuasan wisatawan terhadap suasana yang dirasakan saat berwisata	Ordinal	34

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
		Kepuasan wisatawan karena harga yang dikeluarkan sebanding dengan apa yang diterima selama kunjungan	Ordinal	35
		Kepuasan wisatawan terhadap aktivitas yang sesuai dengan harapannya	Ordinal	36
	Minat Kunjungan Ulang	Pengalaman wisatawan setelah berkunjung mendorongnya untuk berkunjung kembali	Ordinal	37
		Memiliki keinginan untuk mengunjungi kembali karena Dusun Bambu adalah destinasi wisata yang ideal untuk dikunjungi lebih dari sekali	Ordinal	38
		Minat wisatawan untuk berkunjung kembali dalam kurun waktu satu tahun ke depan	Ordinal	39
		Berminat berkunjung kembali untuk merasakan pengalaman baru	Ordinal	40
	Minat Merekomendasikan	Kesediaan untuk menyampaikan pengalaman positif saat berwisata kepada orang lain	Ordinal	41
		Kesediaan merekomendasikan kepada keluarga, kerabat, dan teman	Ordinal	42
		Kesediaan untuk mengajak orang lain untuk kunjungan berikutnya	Ordinal	43
		Bersedia memberikan rekomendasi sebagai destinasi wisata yang menawarkan pengalaman wisata yang berkualitas	Ordinal	44

*Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)*

### 3.5. Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2013), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diteliti. Dalam penelitian yang diukur, nilai variabel yang diteliti. Oleh karena itu, jumlah instrumen yang diperlukan bergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, alat yang digunakan adalah kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara memberikan beberapa pernyataan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Beberapa pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas Dusun Bambu *Family Leisure Park* serta kepuasan dari wisatawan. Setelah itu, kuesioner akan disebarakan oleh peneliti kepada orang-orang yang sesuai kriteria. Dalam penelitian ini digunakan skala likert sebagai alat pengukurannya. Skala likert berfungsi untuk mengukur sikap dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena atau variabel penelitian (Sugiyono, 2013). Penggunaan skala likert memiliki tingkat jawaban dari sangat positif hingga sangat negatif. Penilaian untuk setiap jawaban adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Skala Likert**

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Ragu-ragu
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

*Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)*

Dengan menggunakan skala likert maka data yang terkumpul bisa memberikan gambaran mengenai persepsi, sikap, dan pendapat dari responden secara akurat mengenai kualitas dari pelayanan, fasilitas, serta kepuasan mereka.

### 3.6. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang peneliti dapatkan langsung dari sumbernya. Data diperoleh dari hasil kegiatan survei, eksperimen, atau metode lain yang langsung

berinteraksi dengan sumbernya. Berikut data primer yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 3. 3**  
**Jenis dan Sumber Data**

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Data hasil pra survei	Primer	Wisatawan Dusun Bambu di hari pra survei dilakukan
2	Tanggapan pengunjung terkait pelayanan di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	Primer	Wisatawan yang pernah mengunjungi Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>
3	Tanggapan wisatawan terkait beragam fasilitas di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	Primer	Wisatawan yang pernah mengunjungi Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>
4	Dokumentasi kawasan destinasi wisata Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	Primer	Mengunjungi Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>

*Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)*

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Faktor utama yang dapat memengaruhi kualitas data yang dihasilkan oleh penelitian adalah proses dari pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Kesesuaian metode yang digunakan dalam pengumpulan data berkaitan dengan validitas dan reliabilitas dari instrumen. Maka dari itu, walaupun suatu instrumen telah teruji validitas dan reliabilitasnya, namun pada pengumpulan datanya instrumen tersebut tidak dipergunakan secara tepat maka belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel. Pengambilan data dijelaskan lebih detail sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Menurut (Hadi, 1986) dalam (Sugiyono, 2013), menjelaskan bahwa observasi merupakan proses pengamatan terhadap fenomena tertentu yang dilakukan secara langsung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi non-partisipan, yaitu mengunjungi langsung Dusun Bambu *Family Leisure Park* untuk memperoleh gambaran umum tentang kondisi sekitar. Observasi dilakukan dengan tujuan memberikan pemahaman

awal tentang konteks penelitian dan tidak mencakup pencatatan rinci atau pengamatan sistematis terhadap perilaku atau aktivitas wisatawan.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang di mana peneliti menyampaikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk diisi atau dijawab (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, kuesioner disusun secara sistematis kemudian diberikan kepada wisatawan Dusun Bambu *Family Leisure Park* dengan pernyataan tersebut berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi wisatawan terhadap kepuasan mereka.

## 3. Studi Literatur

Studi literatur adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan penganalisisan terhadap buku-buku, jurnal ilmiah, atau bahan publikasi lainnya yang tersedia di perpustakaan mengenai masalah dan tujuan dari penelitian.

### 3.8. Teknik Pengujian Instrumen

#### 3.8.1. Uji Validitas

Pengujian diperlukan untuk menentukan apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian memiliki validitas atau tidak. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat dinyatakan valid (sahih) atau tidak (Janna & Herianto, 2021). Menurut (Creswell, 2017), peneliti perlu melakukan uji validitas dari instrumen yang digunakan agar dapat menghasilkan Kesimpulan-kesimpulan penting dari skor-skor yang diperoleh dari instrumen. Menurut (Sugiyono, 2013), uji validitas berarti menguji apakah instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang memang seharusnya diukur. Instrumen akan dikatakan valid apabila nilai dari item pertanyaan dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Anggraini et al., 2022). rumus yang disebut dengan *Pearson Product Moment* akan digunakan untuk menghubungkan hasil uji instrumen dengan uji korelasi (Sugiyono, 2013).

Rumus tersebut digunakan untuk menguji keabsahan dari tiap item pernyataan yang ada pada instrumen penelitian. Peneliti menguji validitas terhadap kuesioner yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan kepuasan wisatawan (Y). Berikut rumus *Pearson Product Moment* yang akan digunakan untuk menguji item pertanyaan:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

R : Koefisien korelasi antara variabel x dan y

X : Jumlah skor dalam distribusi x

Y : jumlah skor dalam distribusi

N : Jumlah responden

$\sum x$  : Jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$  : Jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$  : Jumlah skor dalam distribusi x kuadrat

$\sum y^2$  : Jumlah skor dalam distribusi y kuadrat

**Tabel 3. 4**  
**Uji Validitas**

No	Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Pelayanan				
1	Menurut saya, staf sudah berpenampilan rapi	0.812	0,361	Valid
2	Menurut saya, kondisi fasilitas dalam keadaan yang layak dan baik seperti wahana rekreasi, restoran, toilet, dll.	0.821	0,361	Valid
3	Menurut saya, semua staf bersikap ramah	0.886	0,361	Valid
4	Menurut saya, semua staf terlihat berpenampilan bersih dan higienis	0.890	0,361	Valid
5	Saya merasa, staf melayani dengan tepat dan cepat selama kunjungan	0.855	0,361	Valid
6	Menurut saya, harga yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas	0.761	0,361	Valid

No	Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
	yang didapatkan, seperti wahana rekreasi			
7	Menurut saya, staf memberikan layanan yang terbaik dari awal hingga akhir	0.818	0,361	Valid
8	Menurut saya, staf memberikan informasi yang akurat mengenai fasilitas seperti wahana dan aktivitas lain yang bisa dilakukan di Dusun Bambu	0.781	0,361	Valid
9	Menurut saya, staf memberikan respon yang tepat dan cepat selama interaksi	0.832	0,361	Valid
10	Menurut saya, staf siap membantu selama kunjungan	0.855	0,361	Valid
11	Menurut saya, staf melayani wisatawan dengan respon yang sigap dan profesional	0.921	0,361	Valid
12	Menurut saya, staf secara aktif menawarkan bantuan kepada wisatawan tanpa diminta	0.824	0,361	Valid
13	Menurut saya, staf memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0.858	0,361	Valid
14	Menurut saya, Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> memberikan jaminan keamanan dan keselamatan dengan adanya <i>security</i> dan jalur evakuasi	0.781	0,361	Valid
15	Saya merasa aman saat bermain wahana rekreasi karena adanya staf yang menjaga dan mengawasi di area wahana	0.853	0,361	Valid
16	Saya percaya bahwa staf mampu menangani situasi darurat dengan baik, contohnya jika terjadi kecelakaan di wahana rekreasi	0.840	0,361	Valid
17	Menurut saya, staf menunjukkan perhatian terhadap hal-hal yang penting bagi saya sebagai wisatawan	0.830	0,361	Valid
18	Saya merasakan perhatian yang ditunjukkan staf dalam menjalin hubungan baik dengan wisatawan	0.886	0,361	Valid
19	Menurut saya, staf berusaha memberikan perhatian ekstra kepada kelompok yang membutuhkan (anak-anak, lansia, dan disabilitas)	0.716	0,361	Valid
20	Menurut saya, staf menunjukkan sikap sabar saat berinteraksi dengan wisatawan	0.880	0,361	Valid

No	Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Fasilitas				
21	Menurut saya, wahana rekreasi di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> (Water Coaster, Rainbow Slide, Sampan Sangkuriang, dan Shooting Target) menggunakan peralatan yang aman dan terjaga kebersihannya	0.682	0,361	Valid
22	Menurut saya, wahana rekreasi (Little Zoo, Mystical Forest, Path of Water) di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> dalam kondisi baik dan layak	0.907	0,361	Valid
23	Menurut saya, tersedia restoran yang memadai di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.822	0,361	Valid
24	Menurut saya, tersedia <i>food court</i> yang memadai di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.735	0,361	Valid
25	Menurut saya, tersedia penginapan yang memadai di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.868	0,361	Valid
26	Menurut saya, tersedia tempat oleh-oleh yang memadai untuk wisatawan di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.789	0,361	Valid
27	Menurut saya, tersedia area tempat istirahat bagi wisatawan di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.821	0,361	Valid
28	Menurut saya, Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> menyediakan mobil antar jemput yang cukup dan memadai untuk wisatawan dari area parkir ke area destinasi	0.888	0,361	Valid
29	Menurut saya, Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> menyediakan toilet yang bersih dan layak pakai	0.870	0,361	Valid
30	Menurut saya, tersedia tempat ibadah seperti mushola yang memadai di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.864	0,361	Valid
31	Menurut saya, tersedia lahan parkir yang dinilai cukup untuk kendaraan wisatawan Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.855	0,361	Valid
32	Menurut saya, tersedia pusat informasi yang memadai di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.837	0,361	Valid
Kepuasan Wisatawan				

No	Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
33	Saya merasa puas berwisata di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> karena sesuai dengan harapan saya	0.934	0,361	Valid
34	Saya merasa puas, karena suasana yang saya rasakan di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> sesuai dengan ekspektasi saya	0.780	0,361	Valid
35	Saya merasa puas dengan harga yang dikeluarkan karena sebanding dengan apa yang saya terima selama kunjungan saya di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.928	0,361	Valid
36	Saya merasa puas dengan aktivitas yang ditawarkan Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> karena sejalan dengan pengalaman wisata yang saya cari	0.857	0,361	Valid
37	Saya merasa pengalaman wisata yang saya dapatkan di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> , mendorong saya untuk berkunjung kembali	0.837	0,361	Valid
38	Saya merasa Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> adalah destinasi wisata yang ideal untuk dikunjungi lebih dari sekali	0.843	0,361	Valid
39	Saya akan berkunjung kembali ke Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> dalam kurun waktu satu tahun ke depan	0.851	0,361	Valid
40	Saya memiliki keinginan untuk menikmati pengalaman baru di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> pada kunjungan berikutnya	0.909	0,361	Valid
41	Saya bersedia untuk menyampaikan pengalaman positif saya saat berwisata di Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> kepada orang lain	0.821	0,361	Valid
42	Saya bersedia merekomendasikan Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> kepada keluarga, kerabat, dan teman	0.864	0,361	Valid
43	Saya akan mengajak orang lain untuk mengunjungi Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	0.898	0,361	Valid
44	Saya bersedia memberikan rekomendasi Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i> sebagai destinasi wisata yang menawarkan	0.927	0,361	Valid

No	Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
	pengalaman wisata yang berkualitas			

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan kepercayaan alat pengukur dan konsistensinya setelah pengukuran berulang (Janna & Herianto, 2021). Jika ada kesamaan data pada waktu yang berbeda, hasil penelitian dapat dipercaya (Sugiyono, 2013). Menurut (Creswell, 2017), uji reliabilitas digunakan untuk mengidentifikasi konsistensi internal dari skala-skala instrumen penelitian. Maka dari pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa alat ukur yang dikatakan reliabel apabila menghasilkan hasil yang sama meskipun setelah pengukuran berulang. Untuk data penelitian yang menggunakan kuesioner, biasanya menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas data. Menurut Arikunto (2010) dalam (Janna & Herianto, 2021), metode *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menentukan reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0. Untuk melakukan metode ini digunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r : Koefisien reliabilitas instrumen

k : jumlah butir pertanyaan yang sah

1 : bilangan konstan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varian butir item

$\sigma_t^2$  : Varian skor total

**Tabel 3. 5**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbarch's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.977	Reliabel
Fasilitas	0.956	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	0.971	Reliabel

*Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)*

### 3.9. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengorganisasian data yang telah dikumpulkan dengan terstruktur. Menurut (Creswell, 2017), analisis data adalah proses berlanjut selama penelitian yang membutuhkan gambaran terus-menerus terhadap data. Langkah-langkah dalam analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan kategori responden, pembuatan tabulasi data sesuai variabel dari seluruh responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, perhitungan data untuk menjawab rumusan masalah, serta pengujian hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menerapkan analisis regresi linear berganda guna untuk menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Dalam hal ini, variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) serta kepuasan wisatawan (Y) akan diuji dalam penelitian ini. Melalui analisis regresi linear berganda, hubungan antara dua variabel independen dan variabel akan diuji.

#### 3.9.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah analisis yang diterapkan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang diperoleh tanpa bertujuan menarik kesimpulan yang bersifat generalisasi (Sugiyono, 2013). Analisis ini bertujuan untuk mengumpulkan data terkait pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Analisis deskriptif mengklasifikasikan hasil dari jumlah skor atau nilai yang diberikan oleh responden guna mengetahui pendapat dan tanggapan responden terhadap variabel independen dan dependen. Untuk menjelaskan data dari setiap variabelnya, perlu untuk dibuat tabel distribusi frekuensi yang menunjukkan

skor yang diperoleh dan nilai rata-rata pada setiap variabel penelitian, maka dari situ didapatkan kategori hasil. Menurut (Narimawati, 2010), analisis deskriptif dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Gunakan skala ordinal untuk menunjukkan peringkat tanggapan dengan membagi pernyataan menjadi lima kategori yang mungkin
2. Jumlahkan seluruh skor pada setiap jawaban responden
3. Jumlahkan skor dari total tiap penelitian
4. Melakukan perbandingan nilai aktual dengan nilai jawaban tertinggi
5. Menghitung persentase skor dengan rumus

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor aktual : Jumlah dari keseluruhan responden dalam kuesioner

Skor ideal : Bobot tertinggi pilihan jawaban

6. Agar mendapatkan kesimpulan melalui hasil persentase, maka digunakan kriteria skoring dalam mengambil kesimpulan, berikut pedoman interpretasi skor berdasarkan hasil:

**Tabel 3. 6**  
**Pedoman Interpretasi Skor**

No	Persentase Jumlah Skor	Interpretasi
1	20,00 – 36,00	Tidak Baik
2	36,00 – 52,00	Kurang Baik
3	52,01 – 68,00	Cukup Baik
4	68,01 – 84,00	Baik
5	84,01 – 1,00	Sangat Baik

*Sumber: Narimawati (2010)*

### 3.9.2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif merupakan metode pengolahan data dalam penelitian yang dilakukan pada sampel tertentu yang memiliki bertujuan menguji hipotesis yang sudah diajukan (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, analisis verifikatif memiliki tujuan untuk memahami bagaimana

variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas di Dusun Bambu *Family Leisure Park* terhadap variabel kepuasan wisatawan.

### 3.10. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ialah beberapa langkah yang dilakukan untuk menilai kewajaran antara informasi dan model terukur yang digunakan. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data penelitian terdistribusi normal dan profil tersebut dapat mewakili populasi secara akurat. Untuk menentukannya dapat dengan cara Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Aturan pengujian menggunakan cara uji *kolmogorov-smirnov* adalah sebagai berikut:

- a. Jika tingkat signifikansi  $> 0,05$ , maka data dinyatakan terdistribusi normal
- b. Jika tingkat signifikansi  $< 0,05$ , maka data dinyatakan terdistribusi tidak normal

#### 2. Uji Multikollinearitas

Uji multikolinearitas digunakan guna mengetahui apakah terdapat korelasi tinggi antara variabel independen di regresi linear berganda. Untuk mengetahuinya, digunakan metode *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* atau VIF. Apabila nilai VIF  $< 10$  dan *Tolerance*  $> 0,1$ , maka tidak terdapat multikolinearitas dalam variabel.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mengukur ketidaksamaan varians atau residual antara dua pengamatan (Ghozali, 2018). Residual sendiri merupakan selisih antara nilai aktual Y dan nilai prediksi untuk variabel Y. Ketika tidak menunjukkan heteroskedastisitas, maka model regresi baik. Berikut hasil kemungkinan dari perolehan uji heteroskedastisitas:

- a. Jika sig. > 0,05, maka tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi
- b. Jika sig. < 0,05, maka terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi

### 3.11. Method of Successive Internal (MSI)

Penggunaan data yang dikumpulkan dari skala likert menghasilkan data ordinal (Sarwono, 2019). Pada analisis regresi linear berganda, pada dasarnya syarat dalam penggunaan teknik tersebut adalah dengan data interval. Sedangkan data yang diperoleh adalah data berskala ordinal, maka diperlukan perubahan skala dari ordinal menjadi data interval. Cara yang tepat untuk mengubah data tersebut adalah dengan menggunakan MSI. Metode ini dapat digunakan untuk mengkonversi data ordinal menjadi data dengan skala interval.

### 3.12. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda terdiri dari satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen (Hafni Sahir, 2021). Rumus persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan wisatawan	$\alpha$	= Konstanta
X <sub>1</sub>	= Kualitas pelayanan	$\beta$	= Koefisien <i>estimate</i>
X <sub>2</sub>	= Fasilitas	e	= <i>Error</i>

Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik menurut (Ghozali, 2018) dan (Gujarati, 2009) adalah sebagai berikut:

- Skala data dari variabel harus berskala interval atau rasio
- Distribusi normal pada residual. Jika terdapat normalitas, maka residual atau perbedaan antara nilai prediksi dengan skor akan terdistribusi secara normal

- Tidak terjadi korelasi di antara variabel independen atau disebut dengan multikolinearitas
- Homoskedastisitas atau varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap

### 3.12.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial, juga dikenal sebagai uji statistik t, menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan (Ghozali & Ratmono, 2017). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menentukan apakah kepuasan wisatawan (Y) dipengaruhi secara individual oleh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ , uji t dapat dilakukan. Dengan nilai Sig. < 0,05 maka hipotesis dinyatakan berpengaruh.

Penelitian ini menggunakan program IBM SPSS, dengan taraf signifikan  $t_{tabel}$  5% untuk melakukan pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka ditemukan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ditemukan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

### 3.12.2 Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan, dikenal sebagai uji statistik f, menentukan apakah semua variabel independen memengaruhi variabel dependen secara bersamaan atau simultan (Ghozali & Ratmono, 2017). Berdasarkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  uji simultan dikatakan sebagai berikut:

- Jika nilai dari  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.  $H_{03}$  ditolak sedangkan  $H_{a3}$  diterima

- b. Jika nilai dari  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.  $H_{03}$  diterima sedangkan  $H_{a3}$  ditolak.

### 3.12.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa baik kemampuan model menjelaskan variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) berada di antara nol dan satu (Ghozali & Ratmono, 2017). Berikut ini adalah penjelasan hasil dari koefisien determinasi:

- a. Adanya pengaruh yang lemah dari variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh nilai  $R^2$  yang rendah, atau hampir nol (0).
- b. Variabel independen memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel dependen jika nilainya mendekati satu (1).