

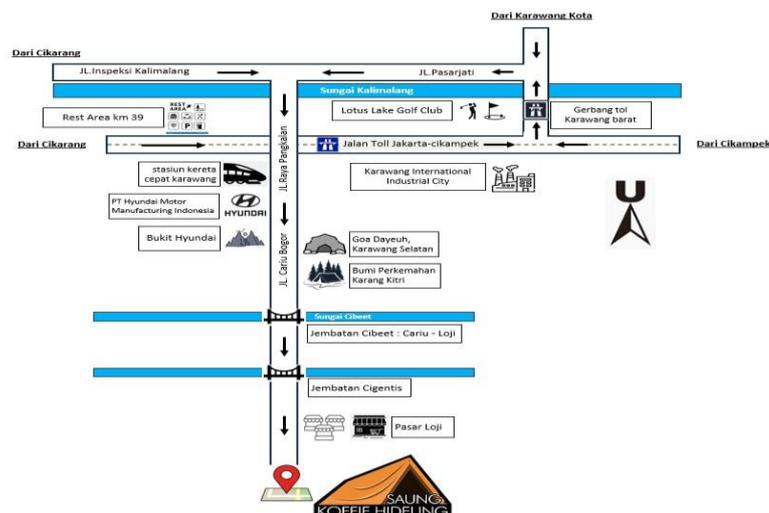
BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian didefinisikan sebagai kerangka konseptual mencakup perencanaan, struktur, dan metode pelaksanaan yang dirancang untuk menjawab pertanyaan atau mengatasi permasalahan penelitian. Kerangka ini mencakup keseluruhan proses penelitian, dimulai dengan penyusunan hipotesis yang mempengaruhi pendekatan, prosedur penelitian, serta pengumpulan data yang diolah menggunakan metode analisis yang sesuai (Kerlinger, 1986).

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2007), metode penelitian kuantitatif digunakan untuk memperoleh data dari populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun tujuan dari studi ini untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi di Saung Koffie Hideung Karawang. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode statistik guna mengevaluasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan sebagai faktor independen, kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi, serta keputusan berkunjung kembali sebagai variabel terikat.

3.2 Lokasi Penelitian



Gambar 3. 1 Denah Lokasi

(Sumber: Diolah Peneliti, 2025)

Penelitian ini berlokasi di Saung Koffie Hideung yang terletak di Saung Koffie Hideung Karawang berlokasi di Puncak sempur, Cintelaksana, Kecamatan Pangkalan, Karawang, Jawa Barat 41362. Destinasi ini, berjarak kurang lebih 25 kilometer dari jantung kota Karawang. Destinasi dengan daya tarik wisata yang cukup populer menyuguhkan pemandangan yang indah, jalan menuju akses lokasi destinasinya pun masih asri dihiasi pepohonan rindang yang mengelilingi jalur perjalanan karena tepat berada di daerah puncak karawang. Selain itu pemilihan lokasi yang strategis berada di puncak sempur sehingga dapat menyajikan pemandangan indah kota karawang.

3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai kelompok elemen dengan kesamaan tertentu, namun tetap dapat dibedakan satu sama lain berdasarkan karakteristiknya. Istilah populasi juga merujuk pada jumlah atau total suatu kelompok (Supranto, 2008). Dalam kajian yang akan diteliti, memiliki karakteristik dalam menentukan populasi yang menjadi fokus penelitian yaitu pengunjung yang sebelumnya pernah mengunjungi Saung Koffie Hideung Karawang.

3.3.2 Sampel

Dalam sebuah studi, sampel diartikan sebagai sekelompok individu yang diambil dari populasi untuk mempresentasikan karakteristik populasi secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2001:56), sampel merujuk pada sekelompok individu dalam populasi yang dipilih berdasarkan kriteria jumlah serta karakteristik tertentu. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sebelumnya telah mengunjungi Saung Koffie Hideung Karawang. Dalam menentukan ukuran sampel dapat dilakukan dengan menerapkan rumus solvin, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Mengacu pada tingkat ketepatan yang ditentukan sebelumnya, yang menunjukkan batas toleransi terhadap ketidakakuratan akibat kesalahan dalam pengambilan sampel, dengan margin kesalahan sebesar 8%.

$$n = \frac{2525}{1 + 2525 (0,08)^2}$$

$$n = \frac{2525}{1 + 2525 (0,0064)}$$

$$n = \frac{2525}{1 + 16,16}$$

$$n = \frac{2525}{17,16}$$

$$n = 147,14$$

Jumlah responden pada penelitian ini telah dibulatkan menjadi 147 orang. Penggunaan elemen e ini sebenarnya merupakan batas dari kesalahan yang diijikan atau *margin of permissible error* atau batas kesalahan yang ditentukan oleh peneliti yang menggambarkan tingkat presisi yang diinginkan (Santoso A, 2023). Sehingga peneliti menyadari bahwa adanya keterbatasan dalam penelitian ini yaitu waktu dan akses populasi penelitian, oleh karena itu *margin of error* yang ditetapkan sebesar 8% guna menunjukkan sejauh mana peneliti dapat menerima kesalahan dalam proses pengambilan sampel. Dari proses perhitungan yang telah dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa jumlah sampel yang harus dipenuhi sejumlah 147 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam pengumpulan data terdapat dua jenis data, yaitu ada data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya dengan tujuan menjawab pertanyaan penelitian yang sedang dilakukan. Data ini diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, survei, kuesioner, observasi langsung, dan eksperimen (Sugiyono, 2017).

2. Data sekunder mengacu pada informasi dari sumber yang telah tersedia dan dipublikasikan sebelumnya oleh pihak lain. Sumber-sumber tersebut dapat berupa literatur seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dokumen resmi perusahaan, publikasi pemerintah, maupun data yang disediakan oleh lembaga survei atau organisasi lainnya (Ghozali, 2018).

Tabel 3. 1 Jenis dan Sumber Data

No	Data	Sumber Data
Data primer		
1.	Data tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan, keputusan berkunjung kembali dan kepuasan pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang.	Data tanggapan tamu di peroleh melalui pengunjung dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang sudah pernah berkunjung ke Saung Koffie Hideung Karawang.
2	Pengambilan dokumentasi gambar.	Peneliti menuju lokasi penelitian untuk mengambil beberapa dokumentasi foto terkait beberapa fasilitas yang tersedia di Saung Koffie Hideung Karawang.
Data sekunder		
1.	Data jumlah kunjungan pengunjung tiap bulannya dalam kurun waktu 10 bulan pada tahun 2024	Data diperoleh melalui pemilik usaha Saung Koffie Hideung Karawang.
2.	Data google ulasan pengunjung Saung Koffie Hideung	Diperoleh melalui google ulasan yang diberikan oleh pengunjung lalu di input menjadi diagram.
3.	Studi kepustakaan	Diperoleh melalui penelitian terdahulu seperti buku, artikel, dan jurnal.

3.5 Teknik Sampling

Dalam penelitian, metode pemilihan sampel disebut sebagai teknik sampling, yang berfungsi untuk menentukan bagian populasi yang akan dijadikan sebagai subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2013), teknik sampling dapat diklasifikasikan ke dalam dua pendekatan utama, yaitu probability sampling dan non-probability sampling. Dalam probability sampling, setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi bagian dari sampel. Sebaliknya, non-probability sampling merupakan metode yang tidak menjamin setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang setara untuk terpilih sebagai sampel penelitian.

Pada kajian kali ini, peneliti menggunakan Teknik non-probability sampling. Untuk memperoleh sampel yang mewakili populasi secara keseluruhan, maka proses pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa purposive sampling merupakan metode pemilihan sampel mempertimbangkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti memiliki wewenang penuh dalam menentukan individu atau kelompok yang dianggap paling berkompeten untuk menjawab pertanyaan pada penelitian ini. Kriteria tersebut dapat didasarkan pada karakteristik spesifik, seperti usia, pekerjaan, atau pengalaman tertentu. Penetapan responden secara purposive sampling artinya ditetapkan sesuai kebutuhan yaitu pengunjung dengan kriteria yang sudah pernah mengunjungi Saung Koffie Hideung Karawang.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merujuk pada pendekatan yang diterapkan untuk memperoleh data dalam penelitian bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian. Dalam studi ini, metode tersebut dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Studi literatur, yaitu berupa pengumpulan informasi dengan mencakup pengumpulan data dengan mengkaji buku, jurnal akademik dan sumber daring yang membahas teori serta konsep terkait permasalahan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung.
2. Observasi, pengumpulan data yang dimana peneliti hadir secara fisik mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung perilaku, interaksi dan kejadian yang terjadi secara alami serta meminta izin pada pemilik usaha untuk menjadikan tempat usahanya sebagai objek penelitian.
3. Survei atau kuesioner, yaitu proses pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan terkait karakteristik individu yang telah memiliki pengalaman mengunjungi Saung Koffie Hideung Karawang. Penyebaran kuesioner ini dilakukan menggunakan media sosial, seperti Instagram, TikTok, dan WhatsApp.

3.7 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68), variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau bebas merupakan faktor yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel lain, yaitu variabel dependen. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa variabel independen adalah variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Variabel ini disebut juga sebagai variabel bebas karena dapat berdiri sendiri tanpa terpengaruh oleh variabel lain dalam penelitian. Dalam konteks penelitian, variabel independen biasanya digunakan untuk menjelaskan atau meramalkan variabel dependen. Peneliti menetapkan variabel independen berdasarkan fenomena atau teori yang relevan untuk melihat sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel yang diteliti.

Selain itu, Ghozali (2018) menambahkan bahwa variabel independen memiliki peran penting dalam analisis sebab-akibat, karena perubahan pada variabel ini secara logis atau empiris diharapkan mempengaruhi variabel dependen. Pemilihan variabel independen harus didasarkan pada pemahaman teori yang kuat agar dapat mendukung hipotesis penelitian. Dalam analisis statistik, variabel independen sering diukur dengan skala tertentu untuk menilai hubungan atau pengaruhnya terhadap variabel lainnya. Maka dapat ditentukan bahwa pada penelitian ini yang menjadi variabel independen atau variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X).

2. Variable Dependen (Y)

Variabel dependen, yang juga dikenal sebagai variabel terikat, adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel independen dan menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Kerlinger dan Lee (2000) menyatakan bahwa variabel dependen merupakan aspek yang dinilai atau diukur untuk mengidentifikasi pengaruh yang muncul akibat perubahan pada variabel independen. Dalam konteks ini, variabel tersebut bertindak sebagai ukuran keberhasilan atau dampak yang ingin dicapai sebagai konsekuensi dari pengaruh variabel independen. Untuk memastikan data yang diperoleh memiliki keakuratan

dan konsistensi, pengukuran variabel dependen harus dilaksanakan secara cermat dan sistematis. Dengan demikian, variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah keputusan untuk berkunjung kembali (Y).

3. Variabel Intervening (Z)

Variabel intervening atau perantara yang menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. MacKinnon (2008) menjelaskan bahwa variabel intervening memiliki peran kunci dalam mengidentifikasi jalur pengaruh yang tidak teramati secara langsung. Dalam analisis kuantitatif, variabel ini umumnya diuji dengan pendekatan mediasi untuk menentukan apakah variabel intervening mampu memediasi dan memperkuat korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka dari itu, variabel ini tidak hanya memperjelas hubungan sebab-akibat tetapi juga membantu peneliti memahami dinamika yang lebih rinci dalam proses penelitian. Maka dari itu, variabel intervening pada penelitian ini yaitu kepuasan pengunjung (Z)

3.8 Operasional Variabel

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	ukuran	Skala	No item
Kualitas pelayanan (x) Parasuraman et al. (1988)	Wujud fisik (<i>Tangibles</i>)	Kebersihan yang area saung terjaga dengan baik	Likert	1
	Empati (<i>Empathy</i>)	keramahan karyawan dalam melayani pengunjung yang berkunjung	Likert	2
		kesamaan pelayanan dalam melayani pengunjung	Likert	3
		Kesopan santunan karyawan saung koffie hideung dalam melayani pengunjung	Likert	4
		Kepedulian karyawan akan memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung	Likert	5
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung	Likert	6

Variabel	Indikator	ukuran	Skala	No item
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	kemampuan karyawan dalam melayani pengunjung sudah baik	Likert	7
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Destinasi wisata sudah memberikan jaminan keamanan bagi pengunjung yang berkunjung	Likert	8
		Destinasi wisata sudah memberikan jaminan keselamatan bagi pengunjung yang berkunjung	Likert	9
Kepuasan pengunjung (Z) Kotler (2011)	Kesesuaian harapan pengunjung	pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	Likert	10
		Pengunjung merasa tidak memiliki keluhan akan pelayanan karyawan	Likert	11
	Minat berkunjung kembali	Pengunjung berminat untuk melakukan kunjungan kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang di dapat	Likert	12
	Berniat untuk menyarankan	pengunjung berniat untuk menyarankan atau meyakinkan orang lain bahwa destinasi tersebut layak untuk dikunjungi	Likert	13
Keputusan Berkunjung Kembali (Y) Cheng & Lu (2013)	Rencana Mengunjungi Kembali	Berencana untuk melakukan kunjungan kembali pada destinasi wisata	Likert	14
	Minat Referensi Kunjungan	Keinginan untuk memberikan rekomendasi kepada teman atau kerabat	Likert	15
	Minat Preferensi Kunjungan	Berencana untuk melakukan kunjungan kembali Bersama teman, kerabat atau keluarga	Likert	16

3.9 Instrumen Penelitian

Setiap kegiatan penelitian pada dasarnya melibatkan proses pengukuran, sehingga dibutuhkan instrumen yang tepat agar data yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Instrumen tersebut dikenal sebagai alat bantu dalam pengumpulan data. Sugiyono (2019:156) menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah perangkat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena, baik yang terjadi dalam konteks alamiah maupun sosial. Sebelum kuesioner disebarakan kepada responden, pengujian validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar akurat dan konsisten.

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini sebagai instrumen pengukuran, di mana data yang diperoleh diklasifikasikan dalam bentuk ordinal Menurut Sugiyono (2012), skala Likert merupakan pendekatan yang dirancang untuk mengukur sikap atau pandangan individu terhadap suatu permasalahan sosial, di mana setiap pernyataan disertai dengan beberapa pilihan jawaban yang berjenjang, mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju, atau dari sangat baik hingga sangat buruk. Karena skala ini bersifat ordinal, pengukuran yang dilakukan tidak hanya mengelompokkan kategori jawaban, tetapi juga mengurutkan tingkatan dari respons yang diberikan (Makbul, 2012). Adapun rincian jawaban yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Skala Likert

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

3.10 Uji Validitas Dan Reliabilitas

3.10.1 Uji Validitas

Hasil penelitian dikatakan valid jika terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dengan kondisi nyata yang terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2019:175). Instrumen yang valid dapat diartikan sebagai alat ukur yang mampu

Sandrina Aulia Yasmine, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG DI SAUNG KOFFIE HIDEUNG KARAWANG

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

menghasilkan data secara akurat. Uji validitas dilakukan terhadap setiap butir pertanyaan dalam instrumen. Alat yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah korelasi Product Moment dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), rumus Product Moment yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

x = Jumlah skor item pertanyaan

y = Jumlah skor total item pertanyaan

N = Jumlah responden

Dalam pengujian validitas memiliki kriteria pembandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} bertujuan untuk mengevaluasi apakah instrumen angket yang digunakan dalam penelitian ini layak dan mampu mengukur variabel yang dimaksud. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung yang diperoleh dari hasil analisis dengan nilai r tabel product moment pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jika r hitung melebihi r tabel, maka angket dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih rendah dari r tabel, angket tersebut dianggap tidak valid. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2020:180), terdapat beberapa ketentuan dalam pengujian, antara lain:

1. Perbandingan r hitung dan r tabel dihitung dengan menerapkan rumus derajat kebebasan (df) = $n - 2$, dan memakai taraf signifikansi 0,05.
2. Dinyatakan valid apabila setiap butir pertanyaan menghasilkan r hitung lebih besar dari r tabel.
3. Setiap butir pertanyaan dikatakan tidak valid jika r hitung lebih kecil dari r tabel.

Pada penelitian ini, memanfaatkan program SPSS versi 30 sebagai alat pengujian. Uji validitas ini melibatkan 20 responden, dengan parameter pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan nilai r tabel 0,443 sebagai acuan penilaian. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel secara rinci dapat dilihat dalam Tabel 3.4 berikut:

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, Keputusan Berkunjung Kembali dan Kepuasan Pengunjung.

No	pertanyaan	Rhitung	Rtabel	keterangan
Kualitas Pelayanan				
1.	Kebersihan yang area saung terjaga dengan baik	0,542	0,443	VALID
2.	keramahan karyawan dalam melayani pengunjung yang berkunjung	0,481	0,443	VALID
3.	kesamaan pelayanan dalam melayani pengunjung	0,631	0,443	VALID
4.	Kesopan santunan karyawan saung koffie hideung dalam melayani pengunjung	0,524	0,443	VALID
5.	Kepedulian karyawan akan memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung	0,763	0,443	VALID
6.	Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung	0,693	0,443	VALID
7.	kemampuan karyawan dalam melayani pengunjung sudah baik	0,565	0,443	VALID
8.	Destinasi wisata sudah memberikan jaminan keamanan bagi pengunjung yang berkunjung	0,525	0,443	VALID
9.	Destinasi wisata sudah memberikan jaminan keselamatan bagi pengunjung yang berkunjung	0,728	0,443	VALID
Keputusan Berkunjung Kembali				
1.	Berencana untuk melakukan kunjungan kembali pada destinasi wisata	0,625	0,443	VALID
2.	Keinginan untuk memberikan rekomendasi kepada teman atau kerabat	0,747	0,443	VALID
3.	Berencana untuk melakukan kunjungan kembali Bersama teman, kerabat atau keluarga	0,913	0,443	VALID
Kepuasan Pengunjung				
1.	Pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	0,823	0,443	VALID
2.	Pengunjung merasa tidak memiliki keluhan akan pelayanan karyawan	0,804	0,443	VALID
3.	Pengunjung berminat untuk melakukan kunjungan kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang di dapat	0,738	0,443	VALID
4.	Pengunjung berniat untuk menyarankan atau meyakinkan orang lain bahwa destinasi tersebut layak untuk dikunjungi	0,791	0,443	VALID

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti,2025)

Merujuk pada tabel 3.4 yang merupakan hasil pengolahan pengujian validitas dimana terindikasi bahwa data yang dihasilkan dari setiap butir pertanyaannya dinyatakan valid karena mendapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,443. Hal ini menegaskan bahwa, instrument yang digunakan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

3.10.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan guna mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen mampu menghasilkan data yang konsisten. Suatu alat ukur dianggap memiliki reliabilitas tinggi apabila hasil yang diperoleh tetap konsisten, meskipun pengukuran diulang dalam situasi yang serupa. Dalam penelitian ini, metode Alpha Cronbach's dipilih untuk melakukan pengujian, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan

r_{11} = reliabilitas yang dicari

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

k = jumlah butir pertanyaan

Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila nilai atau hasil dari *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Menurut Ghazali (2016), keputusan mengenai reliabilitas ditentukan berdasarkan kriteria berikut:

1. Ketika nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,60, instrumen diklasifikasikan reliabel.
2. Ketika nilai Cronbach's alpha kurang dari 0,60, instrumen dianggap tidak reliabel.

Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, dapat diketahui hasil instrumen pada penelitian ini telah memenuhi kriteria keandalan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, dapat diketahui hasil instrumen pada penelitian ini telah memenuhi kriteria keandalan.

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach' s	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,779	Reliabel
Keputusan Berkunjung Kembali	0,633	Reliabel
Kepuasan Pengunjung	0,796	Reliabel

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025)

Perolehan hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel 3.5, memnunjukkan bahwa instrument penelitian telah memenuhi kriteria keandalan, yang berarti alat ukur konsisten dalam memberikan hasil meskipun digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Sehingga dari pernyataan tersebut, dapat dilakukan pengujian lebih lanjut karena setiap variabelnya telah mengasilkan nilai yang reliable sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

3.11 Teknik Analisis Data

3.11.1 Teknik Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif digunakan sebagai cara untuk mendeskripsikan serta menjelaskan temuan yang dikumpulkan selama proses penelitian, biasanya dalam bentuk distribusi frekuensi, rata-rata, atau persentase. Teknik ini berfungsi untuk memberikan gambaran sistematis mengenai respons atau karakteristik variabel penelitian berdasarkan indikator tertentu. Garis kontinum menjadi salah satu metode yang diterapkan dalam analisis deskriptif, bertujuan untuk mengelompokkan data ke dalam kategori spesifik berdasarkan interval nilai yang telah ditetapkan (Riduwan & Kuncoro, 2021).

Metode garis kontinum berfungsi untuk mengkategorikan data berdasarkan skala tertentu, seperti skala Likert, guna menilai tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti. Kategorisasi ini dilakukan dengan menentukan rentang nilai berdasarkan skor minimum dan maksimum yang diperoleh dari data penelitian. Dengan demikian, hasil analisis dapat lebih mudah diinterpretasikan dan dibandingkan. Metode garis kontinum dilakukan dengan menghitung interval berdasarkan rumus berikut:

$$Interval = \frac{Nilai Maksimum - Nilai Minimum}{Banyak Kelas}$$

Di mana:

1. Nilai maksimum adalah skor tertinggi yang dapat diperoleh dalam suatu skala.
2. Nilai minimum adalah skor terendah yang mungkin diperoleh.
3. Banyak kelas merupakan jumlah kategori yang ditentukan dalam analisis.

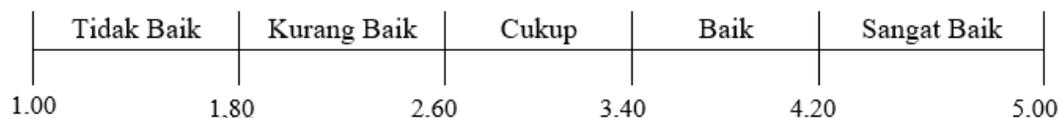
Sebagai contoh, jika dalam suatu penelitian digunakan skala likert seperti pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor antara 1 hingga 5, maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai maksimum = 5
2. Nilai Minimum = 1
3. Banyak kelas = 5

Maka, perhitungan intervalnya sebagai berikut:

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah nilai interval dihitung, dapat dilakukan kategorisasi atau dibuatkan garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 3.1 Garis Kontinum

Adapun penerapan pada penelitian ini, variabel pada penelitian ini yang dideskripsikan melalui tahap teknis analisis data deskriptif yakni sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif terkait kualitas pelayanan di Saung Koffie Hideung Karawang.
2. Analisis deskriptif terkait kepuasan pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang.
3. Analisis deskriptif terkait Keputusan berkunjung Kembali di Saung Koffie Hideung Karawang.

Menurut Riduwan dan Kuncoro (2021), metode ini memungkinkan peneliti untuk menyederhanakan interpretasi data, sehingga hasil analisis lebih mudah dipahami oleh pembaca atau pengambil keputusan. Selain itu, metode ini juga

membantu dalam melakukan perbandingan antara berbagai kelompok responden berdasarkan skor yang mereka berikan terhadap suatu variabel penelitian.

3.11.2 Teknik Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Teknik analisis jalur merupakan metode untuk mengkaji keterkaitan sebab-akibat antar variabel. Pendekatan ini dikembangkan dari analisis regresi berganda untuk mengukur korelasi yang melibatkan lebih dari satu hubungan kausal. Dalam konteks penelitian ini, analisis jalur diterapkan untuk mengevaluasi pengaruh langsung maupun tidak langsung yang dimiliki variabel independen terhadap variabel dependen (Saani & Maharani, 2013:74).

Analisis dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 30, dengan ketentuan pengujian F dengan tingkat signifikansi $\text{Alpha} = 0,05$ atau $p \leq 0,05$ untuk mengukur taraf signifikan F (sig F). Sementara itu, pengujian T dilakukan pada taraf signifikansi $\text{Alpha} = 0,05$ atau $p \leq 0,05$, yang ditandai dengan kode (sig T), dan digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen (Saani & Maharani, 2013:74).

Analisis jalur dalam suatu penelitian memiliki sejumlah tujuan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) antar variabel.
- b. Menganalisis peran variabel mediasi dalam hubungan antara variabel.
- c. Menganalisis kekuatan dan arah pengaruh yang terjadi.

Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam penerapan analisis jalur. Salah satu syarat utamanya adalah penggunaan data yang bersifat interval. Meskipun pengumpulan data dilakukan dengan skala Likert, bentuk aslinya masih berupa data ordinal, sehingga perlu diubah menjadi data interval. Proses perubahan ini menggunakan pendekatan MSI (*Method of Successive Interval*) guna memenuhi kriteria analisis jalur, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan perhitungan frekuensi pada setiap item pertanyaan
2. Menentukan proporsi dengan membagi frekuensi yang diperoleh dari setiap item pertanyaan dengan total responden;

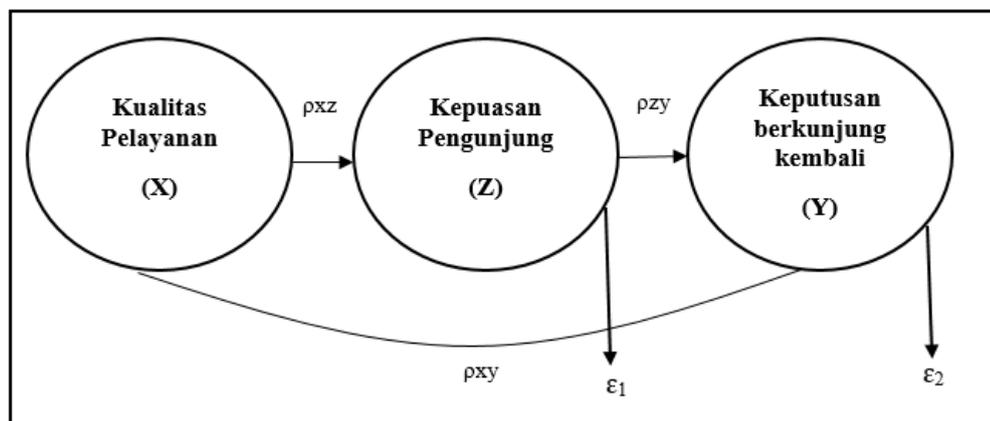
3. Menghitung proporsi kumulatif dengan menjumlahkan proporsi pada masing-masing item pertanyaan,
4. Mengidentifikasi nilai Z berdasarkan tabel distribusi normal untuk setiap proporsi kumulatif;
5. Menentukan nilai densitas untuk setiap nilai Z dengan menggunakan tabel densitas;
6. Melakukan perhitungan skala dengan menggunakan rumus berikut. berikut:

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

7. Perhitungan nilai transformasi dapat dilakukan melalui penerapan rumus di bawah ini:

$$Y = NS + [1 + |NSmin|]$$

Setelah melakukan transformasi data ordinal menjadi interval, maka data dapat digunakan untuk analisis data tahap selanjutnya (Riduwan & Kuncoro, 2021).



Gambar 3. 2 Konsep Analisis Jalur

(Sumber: Diolah Peneliti, 2025)

Keterangan:

X = Kualitas pelayanan

Y = Kepuasan pengunjung

Z = Keputusan berkunjung kembali

ρ_{xz} = Koefisien nilai jalur X terhadap Z

ρ_{zy} = Koefisien nilai jalur Z terhadap Y

ρ_{xy} = Koefisien nilai jalur X terhadap Y

ρ_{xzy} = Koefisien nilai jalur X dan Y melewati Z

ϵ = Residual

Sandrina Aulia Yasmine, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG DI SAUNG KOFFIE HIDEUNG KARAWANG

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

Berdasarkan model analisis jalur tersebut terdapat 2 bentuk persamaan, sebagai berikut:

- a. Model Persamaan 1

$$Z = \rho_{xz}X + \varepsilon_1$$

- b. Model Persamaan 2

$$Y = \rho_{xy}X + \rho_{zy}Z + \varepsilon_2$$

3.11.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini merupakan serangkaian uji statistik yang dilakukan guna memastikan model regresi dapat memenuhi asumsi-asumsi dasar dalam analisis regresi linear. Menurut Ghozali (2021) pengujian ini bertujuan untuk menghindari terjadinya bias dalam hasil analisis serta memastikan bahwa model regresi yang digunakan dapat menghasilkan estimasi yang akurat dan terpercaya. Tahapan uji asumsi klasik yang dijelaskan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas menjadi salah satu langkah penting yang harus dipenuhi sebagai syarat awal dalam proses analisis data. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa distribusi data dari setiap variabel penelitian mengikuti pola distribusi normal. Data yang memiliki distribusi normal dianggap lebih valid dalam memperkuat keabsahan model penelitian. Dalam studi ini, metode *Kolmogorov-Smirnov* diterapkan untuk menguji normalitas, dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = 1,36 \frac{\sqrt{n_1 + n_2}}{n_1 n_2}$$

Keterangan

KD = Jumlah *Kolmogorov-Smirnov* yang dicari

n_1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

Data dapat dikategorikan memiliki distribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($P < 0,05$), maka data tersebut dianggap tidak berdistribusi normal (Sugiyono, 2013:257)

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya hubungan signifikan antara variabel independen dalam model penelitian. Keberadaan multikolinearitas dapat dideteksi melalui analisis Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF melebihi angka 10 dan nilai tolerance di bawah 0,10, maka multikolinearitas dikatakan terjadi (Ghozali, 2018:111).

Menurut Ghozali (2018:105), pengujian multikolinearitas bertujuan untuk memastikan bahwa variabel bebas tidak memiliki keterkaitan yang kuat satu sama lain. Model regresi yang dianggap ideal adalah model di mana variabel independennya tidak saling berhubungan secara signifikan. Jika terdapat korelasi antar variabel independen, maka variabel tersebut tidak lagi bersifat ortogonal. Variabel ortogonal mengacu pada variabel bebas yang tidak memiliki hubungan dengan variabel independen lainnya. Semakin rendah nilai tolerance, maka semakin besar nilai VIF, yang diperoleh melalui perhitungan $VIF = 1/tolerance$. Umumnya, batas yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya multikolinearitas adalah jika $tolerance \leq 0,10$ atau $VIF \geq 10$. Apabila nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak mengalami masalah multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Dalam analisis regresi, uji heteroskedastisitas dilakukan guna menguji apakah terjadi variasi yang tidak sama pada residual antar pengamatan (Juliandi et al., 2014). Model regresi yang dianggap baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan Uji Breusch-Pagan untuk menentukan ada atau tidaknya masalah heteroskedastisitas. Dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan pada uji Breusch-Pagan meliputi:

1. Model tidak mengalami heteroskedastisitas jika hasil pengujian menghasilkan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka hal tersebut mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas dalam model yang diuji.

setelah proses uji asumsi klasik dan sudah memperoleh datanya, apabila telah memenuhi syarat yang sudah ditentukan langkah selanjutnya yaitu dapat dilakukan uji analisis korelasi dan uji hipotesis pada setiap variabel.

4) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan agar dapat mengukur pengaruh yang terjadi di antara setiap variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, keputusan untuk berkunjung kembali, dan kepuasan pengunjung. Metode ini memanfaatkan pendekatan statistika guna menentukan data yang dikumpulkan dari sampel dapat mendukung penerimaan atau penolakan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian kuantitatif, terdapat dua jenis hipotesis, yakni hipotesis nol (H_0) menyatakan tidak adanya pengaruh atau perbedaan, serta hipotesis alternatif (H_a) yang mengindikasikan terdapat pengaruh atau perbedaan yang signifikan (Sugiyono, 2019).

Oleh sebab itu, uji hipotesis tidak hanya berperan sebagai teknik pengolahan data, tetapi juga menjadi pendekatan ilmiah yang terorganisasi untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis (Sugiyono, 2019). Adapun metode uji hipotesis yang digunakan meliputi uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), uji determinasi (R square), dan uji Sobel.

A) Uji Parsial (Uji T)

Dalam analisis statistik, uji parsial digunakan untuk menguji apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen memiliki signifikansi yang berarti. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Berikut adalah kriteria yang digunakan dalam uji parsial:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ dinyatakan H_0 ditolak
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ dinyatakan H_0 diterima

Berikut merupakan susunan asumsi yang akan dilakukan pengujian secara parsial:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

H_{01} : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

H_{a1} : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

2. Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali

H_{02} : kepuasan pengunjung tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali

H_{a2} : kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali

H_{03} : kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali

H_{a3} : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali

B) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan, yang dikenal sebagai uji F, digunakan untuk menilai besarnya pengaruh gabungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Proses pengujian ini mengacu pada *analysis of variance* (ANOVA), dengan membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} , berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan:

a. Bila $f_{hitung} > f_{tabel}$ dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima

b. Bila $f_{hitung} < f_{tabel}$ dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak

Dalam uji simultan yang dilakukan, terdapat beberapa hipotesis yang akan diuji kebenarannya untuk melihat pengaruh secara bersama-sama. Adapun hipotesis tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

H_0 : kualitas pelayanan melalui kepuasan pengunjung tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung kembali

H_a : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung

C) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuan pengujian koefisien determinasi adalah untuk menilai sejauh mana variabel independen dapat memberikan penjelasan terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1, di mana semakin mendekati angka 1, semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

D) Uji Sobel

Uji Sobel digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur pengaruh tidak langsung yang terjadi melalui variabel mediasi secara signifikan (Ghozali, 2018). Uji analisis sobel bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dimediasi secara signifikan oleh variabel perantara. Pengujian tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan rumus berikut:

$$sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

Keterangan:

Sab = besaran standar error pengaruh tidak langsung

a = nilai jalur variabel independen dengan variabel mediasi

b = nilai jalur variabel mediasi dengan variabel dependen

Sa = besaran standar error koefisien a

Sb = besaran standar error koefisien b

Kemudian langkah selanjutnya untuk menguji signifikan pengaruh dilakukan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} menggunakan rumus t hitung sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{ab}{sab}$$

Nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadinya mediasi.