

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. LOKASI, POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN**

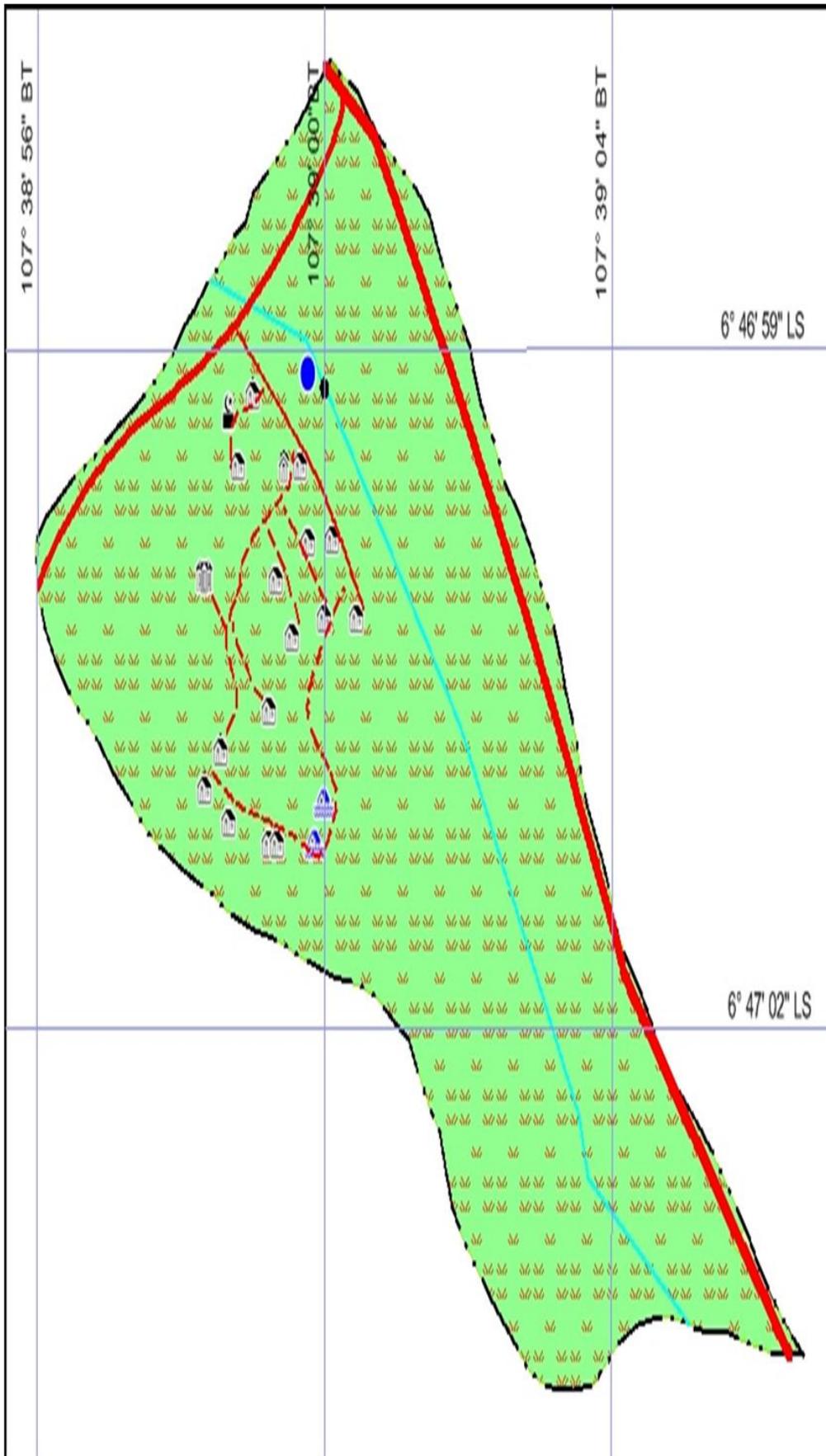
##### **1. Lokasi, Waktu dan Denah Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Cikole Jayagiri Resort, Jalan Raya Tangkuban Perahu, Desa Cikole Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat dan berjarak sekitar 28 Km dari Kota Bandung dan dapat di tempuh sekitar 2 jam dari Kota Bandung. Cikole Jayagiri Resort terletak di Desa Cikole yang memiliki luas wilayah sekitar 342,996 hektar, secara geografis Cikole Jayagiri Resort berkontur berbukit-bukit dengan ketinggian sekitar 1.200 meter diatas permukaan laut. Rata-rata curah hujan di Desa Cikole sebesar 2.200 mm/tahun dengan suhu berkisar antara 18-27<sup>0</sup> C, Cikole Jayagiri Resort memiliki luas sekitar 20 hektar, dengan koordinat 7° 11' 21" Selatan dan 107° 35' 23" Barat. Penelitian ini dilakukan di Cikole Jayagiri Resort yang berlokasi di Jalan Raya Tangkuban Perahun No. 147, Cikole, Lembang. Waktu penelitian itu sendiri di bagi menjadi dua bagian yakni pra-penelitian pada tanggal 6 Februari 2014 dan penelitian di lakukan mulai dari tanggal 17 April 2014 - 18 Mei 2014. Berikut gambar peta dari Cikole Jayagiri Resort:

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

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



## PETA PRAKTIKUM PEMETAAN RESORT



SKALA 1:1500

### Legenda

-  Jalan Kecil
-  Jalan Lokal
-  Jalan Lain
-  Jalan Setapak
-  Jalan Raya
-  Titik Koordinat
-  Cottage
-  Kolam
-  Front Office
-  Mushola
-  Aula
-  MCK
-  Rerumputan
-  Perairan

UTARA



Di Cikole

Gambar 3.1

## Peta Lokasi Cikole Jayagiri Resort

Sumber: Siteplan Pemetaan Cikole Jayagiri Resort Mahasiswa MRL 2012

juga meliputi seluruh karakteristik/shal yang dimiliki oleh subjek atau objek yang sedang diteliti. Selain itu Sugiyono mengemukakan (2012:61) populasi adalah:

Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh wisatawan yang berkunjung ke kawasan Cikole Jayagiri Resort dalam periode 1 (satu) tahun yakni dari bulan Januari hingga Desember 2012. Berikut data wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort:

Tabel 3.1

## Populasi Wisatawan Cikole Jayagiri Resort Tahun 2012

Bulan	Jumlah
Januari	1876
Februari	1255
Maret	1981
April	1059
Mei	2063
Juni	4201

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Juli	5306
Agustus	3670
September	1509
Oktober	2415
November	2805
Desember	2231
<b>TOTAL</b>	<b>30.371</b>

Sumber : Kantor Perhutani (KPH) Bandung Utara

Sampel merupakan bagian dari populasi, menurut Sugiyono (2012:81) yang mengatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Di dalam penelitian terdapat 2 teknik pengambilan sampel yakni teknik sampling berdasarkan peluang (*Non Random Sampling*) dan teknik sampling tidak berdasarkan peluang (*Random Sampling*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling tidak berdasarkan peluang (*Random Sampling*), teknik ini adalah teknik pengambilan sampel dimana setiap unit observasi dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Sebagai acuan perhitungan sampel dalam penelitian ini, sampel yang akan dijadikan responden adalah sebagian populasi dari wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort.

Rumus sampel yang digunakan untuk pengukuran sampel dari keseluruhan populasi adalah Rumus Slovin, Rumus Slovin digunakan apabila populasinya sangat besar atau tidak diketahui jumlah anggotanya (tidak terhingga). Berikut rumus sampel yang digunakan dalam penelitian ini:

Rumus Slovin

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

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

Dimana :  $n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidak telitian yang diinginkan.

Berdasarkan tabel di atas, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort sebanyak 30.371 wisatawan. Karena terlalu banyaknya jumlah populasi, maka peneliti mengambil rata-rata dari keseluruhan populasi dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 2.531 orang wisatawan. Sampel dari populasi wisatawan Cikole Jayagiri Resort periode Januari - Desember 2012 sebanyak 96 orang wisatawan, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{2.531}{1+2.531(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.531}{26,31} = 96 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus diatas dengan populasi sebanyak 30.371 orang dan batas ketelitian 10% (0,1), maka jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 96 orang wisatawan. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel seperti ini selain umum dipakai, teknik cukup objektif dan baik digunakan untuk sampel dengan jumlah yang tidak begitu banyak serta mampu mengurangi subjektifitas dalam kegiatan *sampling*.

## B. DESAIN PENELITIAN

Untuk melaksanakan sebuah penelitian, maka diperlukan desain penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan baik dan sistematis. Menurut Moh. Nazir (2003:72) desain penelitian adalah semua proses yang diperlakukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan desain penelitian adalah semua proses yang dilakukan dalam

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

perencanaan dan pelaksanaan penelitian dalam pengertian yang lebih sempit, desain penelitian hanya mengenal pengumpulan dan analisis data saja.

Desain penelitian digunakan oleh peneliti sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian dan berguna bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan mendatangi KPH Bandung Utara dan KBM JLPL (Kelompok Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan & Produk Lain) Unit III Jawa Barat & Banten dan melakukan survey serta observasi di lapangan, yakni Cikole Jayagiri Resort.

Peneliti akan melakukan beberapa prosedur penelitian selama di lapangan dan mengumpulkan data baik secara wawancara maupun tertulis serta menggunakan angket (kuisisioner) sebagai alat pengumpulan data dan dilakukan terhadap pengelola, site manager serta karyawan di lokasi sebagai subjek penelitian dan wisatawan sebagai objek dari penelitian ini. Dalam teknis pengolahan data penelitian, peneliti menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2007*, *Metode Successive Interval (MSI)* dan *Statistical Package For the Social Science (SPSS) Versi 20.0* sebagai alat bantu dalam mengolah data untuk menjawab rumusan masalah serta mendeskripsikan variabel kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini maka dapat didesain variabelnya, yakni variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas fasilitas dan variabel kepuasan wisatawan. Variabel dalam penelitian ini pun didesain sebagai berikut sehingga jelas dan terarah bagaimana konsep dari variabel yang sedang diteliti, berikut variabel penelitian dalam penelitian ini:

### **1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain, variabel ini merupakan variabel yang faktornya dapat diukur, dimanipulasi dan dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan gejala yang

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

diobservasi oleh peneliti. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (X1) dan kualitas fasilitas (X2) di Cikole Jayagiri Resort.

## **2. Variabel Tergantung (*Dependent Variable*)**

Variabel tergantung adalah variabel yang faktornya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Variabel ini yang akan memberikan respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel tergantungnya adalah kepuasan wisatawan (Y) yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort

## **C. METODE PENELITIAN**

Untuk menerapkan suatu teori terhadap suatu permasalahan, diperlukan metode yang dianggap relevan dan membantu memecahkan permasalahan. Menurut I Made Wiratha (2006:77)

Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan metode penelitian adalah teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan dan mencatat data, baik data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah yang kemudian menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kebenaran atau data yang diinginkan.

Metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan penyusunan laporan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, metode penelitian deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskriptifkan data secara sistematis, Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

faktual, akurat dan kuantitatif/statistik mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian deskriptif, (Moh. Nazir, 2003:73) yaitu:

1. Memilih dan merumuskan masalah.
2. Menentukan tujuan dari penelitian yang akan di kerjakan.
3. Memberikan batasan dari area penelitian.
4. Perumusan kerangka teori atau kerangka berpikir.
5. Menelusuri sumber - sumber kepustakaan.
6. Melakukan kerja lapangan untuk mengumpulkan data.
7. Memberikan *interpretasi* analisa statistik.
8. Memberikan rekomendasi - rekomendasi yang di dapat dari penelitian.
9. Membuat laporan penelitian dengan cara ilmiah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif, menurut Kountur (2003:19) metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya dapat diukur sehingga dapat menggunakan statistik dalam pengujiannya. Penelitian kuantitatif mengikuti proses deduktif-induktif, maksudnya yakni suatu proses pengambilan kesimpulan dari umum ke khusus.

#### **D. DEFINISI OPERASIONAL**

Pelayanan dan fasilitas merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan di dalam usaha jasa, dan saling berkesinambungan untuk memberikan harapan dan apa yang diinginkan oleh wisatawan sebagai konsumen.

##### **1. Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)**

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sudah memenuhi standar dari pelayanan dan mampu

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

memenuhi keinginan wisatawan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan diantara lainnya adalah:

- a) *Tangibles*
- b) *Reliability*
- c) *Responsive*
- d) *Assurance*
- e) *Empathy*

## **2. Variabel X2 (Kualitas Fasilitas)**

Kualitas Fasilitas dalam penelitian ini adalah salah satu komponen penting yang memudahkan berbagai kegiatan wisatawan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas fasilitas yakni:

- a) Akomodasi
- b) *Food and Beverage*
- c) Sanitasi
- d) Aksesibilitas
- e) Fasilitas Aktif
- f) Fasilitas Penunjang

## **3. Variabel Y (Kepuasan Wisatawan)**

Kepuasan wisatawan merupakan output dari pelayanan dan fasilitas yang berkualitas yang dirasakan oleh wisatawan selama wisatawan tersebut berkunjung. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan diantara lainnya sebagai berikut:

- a) Kualitas Produk
- b) Kualitas Pelayanan atau Jasa
- c) Emosi
- d) Harga
- e) Biaya

## **E. OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep, yakni merumuskan variabel yang sedang diamati berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut. Dalam penelitian perilaku, konsep, konstruk atau variabel yang diteliti pada umumnya tidak dapat diobservasi secara langsung, pengukuran terhadap variabel yang diteliti tidak dapat dilakukan secara langsung tetapi dapat diukur melalui indikator sebagai refleksi dari konstruk yang akan diukur. Variable Kualitas Pelayanan dinotasikan sebagai X1, Variabel Kualitas Fasilitas dinotasikan sebagai X2 dan Variabel Kepuasan Wisatawan dinotasikan sebagai Y.

Tabel 3.2  
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No. Item
X1. Kualitas Pelayanan. (Tjiptono, 2003)	- <i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik)	- Tingkat kebersihan dan kerapihan penampilan karyawan - Tingkat keserasian penampilan dan kelengkapan atribut seragam karyawan	Ordinal	1, 2
	- <i>Reliability</i> (Reliabilitas)	- Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan serta kemampuan karyawan memahami tugasnya - Kemerataan dan	Ordinal	3, 4

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

		kepekaan karyawan dalam memberikan perhatian kepada seluruh wisatawan		
	- <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	- Tingkat kepekaan karyawan menghormati kepentingan wisatawan - Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan dan memenuhi kebutuhan wisatawan	Ordinal	5, 6
	- <i>Assurance</i> (Jaminan)	- Tingkat keramahan karyawan serta kesiagaan karyawan menghadapi ancaman terhadap wisatawan - Sikap tanggung jawab dan kesiapan karyawan mengatasi masalah yang terjadi terhadap wisatawan	Ordinal	7, 8
	- <i>Empathy</i>	- Kemampuan karyawan	Ordinal	9, 10

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

	(Empati)	<p>memberikan pengertian dan rasa nyaman terhadap wisatawan</p> <p>- Kemampuan karyawan memenuhi kebutuhan wisatawan secara spesifik</p>		
<p>X2. Kualitas Fasilitas  (Fred Lawson &amp; Manuel Boud-Bovy : 1977:45)</p>	- Akomodasi.	<p>- Kelengkapan fasilitas kamar dan ketersediaan perlengkapan alat mandi di dalam toilet kamar</p> <p>- Kenyamanan kamar penginapan dan keunikan penginapan di dalam resort</p> <p>- Kebersihan ruangan kamar dan toilet kamar</p>	Ordinal	1, 2, 3
	- <i>Food and Beverage.</i>	<p>- Kelengkapan dan keberagaman jenis menu makanan dan minuman</p> <p>- Kesesuaian rasa dari menu makanan dan kenyamanan dari area makan saung lesehan</p>	Ordinal	4, 5, 6

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

		yang disediakan resort - Kebersihan makanan dan minuman beserta peralatan yang digunakan		
	- Sanitasi.	- Kebersihan toilet umum dan air yang digunakan untuk wisatawan	Ordinal	7
	- Aksesibilitas.	- Kemudahan dan keamanan akses wisatawan untuk mengunjungi resort - Ketersediaan rambu - rambu petunjuk jalan dan kelengkapan papan informasi menuju resort	Ordinal	8, 9
	- Fasilitas Aktif.	- Ketersediaan fasilitas penunjang atraksi wisata beragam dan juga menarik. - Kelengkapan fasilitas penunjang atraksi wisata serta informasi mengenai pilihan	Ordinal	10, 11

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

		atraksi tersebut		
	- Fasilitas Penunjang	- Kesesuaian luas area parkir - Kelengkapan fasilitas komunikasi serta papan informasi pada bagian informasi - Kelengkapan fasilitas gedung serba guna dan ketersediaan klinik kesehatan di dalam kawasan wisata	Ordinal	12, 13, 14
Y. Kepuasan konsumen. (Lupyoadi :2001)	- Kualitas Produk	- Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas fasilitas dan keberagaman atraksi resort - Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan keamanan resort	Ordinal	1, 2
	- Kualitas Pelayanan atau Jasa	- Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan karyawan	Ordinal	3
	- Emosi	- Kepuasan wisatawan setelah berkunjung ke	Ordinal	4

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

		resort		
	- Harga	- Kepuasan wisatawan terhadap kesesuaian harga produk dengan harapan wisatawan	Ordinal	5
	- Biaya	- Kepuasan wisatawan terhadap biaya tambahan dari pembelian produk (exclude)	Ordinal	6

Sumber: Diolah Peneliti

## F. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian dilakukan untuk mengukur variabel dengan menggunakan alat ukur, menurut Arikunto (2006:160) “Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis sehingga mudah diolah.”.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa *checklist* karena dalam penelitian ini teknik pengumpulan datanya menggunakan angket (kuisisioner), tujuannya adalah agar peneliti mendapatkan data-data yang valid dan juga akurat sehingga sehingga penelitian bisa dipertanggung jawabkan sebagai bahan untuk pemecahan masalah yang sedang di teliti.

### 1. Alat Pengukuran Instrumen

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

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

Dalam penelitian alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel dari instrumen yang digunakan yakni dengan menggunakan skala, skala digunakan untuk mengumpulkan data dan mengukur keakuratan data kuantitatif. “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif” (Sugiyono,2012:92). Untuk mengukur variabel yang diinginkan oleh peneliti, dalam penelitian ini yakni menggunakan skala pengukuran kualitas dengan jenis skala yaitu Likert, menurut Sugiyono (2012:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial.

Berikut tabel keterangan dari lima alternative jawaban dari angket yang akan di isi oleh responden:

Tabel 3.3  
Alternatif Jawaban Angket

Pertanyaan	Bobot Skor				
	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Sumber: Diolah oleh peneliti

## G. PROSES PENGEMBANGAN INSTRUMEN

Menurut Sugiyono (2012:121) “Hasil penelitian valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Selanjutnya hasil penelitian reliabel apabila terjadi

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

kesamaan data dalam waktu yang berbeda”. Ini berarti instrumen penelitian haruslah valid dan juga reliabel.

### 1. Uji Validitas Instrumen (*Validity*)

Validitas atau valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak akan diukur (Sugiyono,2013:348). Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2013) menyatakan bila bangunan teorinya sudah benar, maka hasil pengukuran dengan alat ukur (instrument) yang berbasis pada teori itu sudah dipandang sebagai hasil yang valid. Berikut rumus yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dengan rumus korelasi ‘*pearson product moment*’. Berikut rumus uji validitas dalam penelitian ini:

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

- Dimana
- N = banyaknya responden
  - X = skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
  - Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
  - $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X
  - $\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

Uji validitas dilakukan dengan cara menyebarkan uji instrument kepada responden sampel uji instrument, responden uji validitas instrumen penelitian ini pun dilakukan terhadap responden yang pernah mengunjungi atau menjadi wisatawan Cikole Jayagiri Resort, sehingga para responden yang digunakan paling tidak sudah mengetahui bagaimana kondisi di Cikole Jayagiri Resort baik pelayanan, fasilitas dan merasakan kepuasan menjadi wisatawan disana dan diharapkan jawaban dari uji sampel instrument menghasilkan data yang valid.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan terhadap seluruh variabel yang digunakan dan hasil pengujian akan di hitung dan di lakukan pengujian signifikansi dengan cara membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ , dan hasil nilai nya positif maka item pertanyaan atau indicator tersebut dinyatakan valid. Uji validitas pada instrument yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan responden sebanyak 30 responden, maka *degrees of freedom*  $df = 30 - 2 = 28$  dan di dapat pada  $r_{tabel}$  28 yaitu 0,374 (Sugiyono, 2013). Berikut hasil pengujian validitas kualitas pelayanan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20.0:

Tabel 3.4

## Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan

No. Soal	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,767	0,374	Valid
2	0,399	0,374	Valid
3	0,685	0,374	Valid
4	0,494	0,374	Valid
5	0,388	0,374	Valid
6	0,660	0,374	Valid
7	0,686	0,374	Valid
8	0,498	0,374	Valid
9	0,528	0,374	Valid
10	0,671	0,374	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 20.0

Berdasarkan dari tabel 3.4 hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan (X1) dapat dilihat terdapat 10 item pernyataan yang bernilai positif dan dinyatakan valid, ini dikarenakan nilai dari r hitung pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* yang dihasilkan lebih besar dibanding dengan r tabel yang sudah ditentukan *degrees of freedom*-nya ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Sehingga 10 item Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

pernyataan ini layak dan bisa digunakan sebagai instrumen untuk mewakili tingkat pengukuran dari indikator variabel kualitas pelayanan.

Setelah melakukan uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X1), maka akan dilakukan pengujian validitas variabel yang ke-2 yakni uji validitas fasilitas (X2). Pengujian signifikansi pada uji validitas variabel fasilitas dilakukan dengan cara yang sama dengan menggunakan *degrees of freedom* (df) yang sama pula seperti uji validitas kualitas pelayanan. Berikut tabel uji validitas variabel fasilitas dengan menggunakan *software* SPSS versi 20.0:

Tabel 3.5  
Hasil Pengujian Validitas Kualitas Fasilitas

No. Soal	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,562	0,374	Valid
2	0,745	0,374	Valid
3	0,678	0,374	Valid
4	0,579	0,374	Valid
5	0,605	0,374	Valid
6	0,722	0,374	Valid
7	0,500	0,374	Valid
8	0,518	0,374	Valid
9	0,432	0,374	Valid
10	0,680	0,374	Valid
11	0,618	0,374	Valid
12	0,613	0,374	Valid
13	0,583	0,374	Valid
14	0,537	0,374	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 20.0

Berdasarkan dari Tabel 3.5 pada pengujian validitas variabel fasilitas (X2) di atas terdapat 14 item pernyataan yang dinyatakan valid dan bernilai positif.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Nilai  $r$  hitung yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) sehingga 14 item dari pernyataan ini layak digunakan sebagai instrumen untuk mewakili tingkat pengukuran indikator variabel fasilitas.

Variabel kepuasan wisatawan (Y) Syang dinotasikan ebagai variabel dependen juga akan diuji validitasnya, sehingga tingkat pengukurannya akan dilihat apakah valid atau tidak dan layak atau tidaknya untuk digunakan sebagai tingkat pengukuran mewakili dari indikator variabel kepuasan wisatawan. Berikut Tabel 3.6 pengujian validitas kepuasan wisatawan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20.0:

Tabel 3.6

## Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Wisatawan

No. Soal	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	$r$ tabel	Keterangan
1	0,679	0,374	Valid
2	0,647	0,374	Valid
3	0,505	0,374	Valid
4	0,714	0,374	Valid
5	0,674	0,374	Valid
6	0,842	0,374	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS Versi 20.0

Dari Tabel 3.6 pada hasil pengujian validitas variabel kepuasan wisatawan (Y) di bawah ini terdapat 6 item pernyataan yang dinyatakan valid dan bernilai positif karna nilai dari  $r$  hitung pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) sehingga 6 item dari pernyataan ini layak digunakan sebagai instrumen untuk mewakili tingkat pengukuran dari indikator variabel kepuasan wisatawan.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

## 2. Uji Reliabilitas Penelitian (*Reliability*)

Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Namun ini bukan berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji reliabilitasnya, maka hasil data penelitian pun menjadi reliabel. Karena hal ini masih akan dipengaruhi oleh kondisi obyek yang diteliti dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen (Sugiyono, 2013:348). Dengan kata lain peneliti harus memiliki kemampuan dalam mengendalikan obyek yang sedang diteliti serta kemampuan menggunakan instrument untuk mengukur variabel yang sedang diteliti, meskipun pada dasarnya apabila pengambilan data yang sebenarnya maka akan menghasilkan yang sama.

Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini maka teknik yang digunakan adalah teknik pengujian *Cronbach's alpha*, Koefisien alpha dikembangkan oleh Cronbach (1951), yakni merupakan teknik pengujian reliabilitas yang digunakan pada data interval atau *essay*. Berikut rumus *Cronbach's alpha* :

$$a = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_{item}^2}{\sigma_{total}^2} \right)$$

Dimana :  $a$  = *Cronbach's alpha*

$K$  = Banyaknya pertanyaan

$\sigma_{item}^2$  = *variance* dari pertanyaan

$\sigma_{item}^2$  = *variance* dari skor

Jumlah varians item dapat dicari dengan mencari nilai varians tiap item, kemudian dijumlahkan dengan rumus berikut :

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

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

Kereabilitasan indikator dilihat dalam tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item-Total Correlation*. Reliabilitas dinyatakan buruk apabila *Cronbach Alpha* kurang dari 0,600, diterima apabila 0,700 dan lebih dari atau sama dengan 0,800 adalah baik. Berikut hasil pengolahan uji reliabilitas variabel:

Tabel 3.7

#### Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel

No. Soal	Variabel	Hasil Uji	Keterangan
1	(X1) Kualitas Pelayanan	0,847	<b>Reliable/baik</b>
2	(X2) Kualitas Fasilitas	0,897	<b>Reliable/baik</b>
3	(Y) Kepuasan Wisatawan	0,872	<b>Reliable/baik</b>

Sumber: Data primer yang diolah SPSS Versi 20.0

Berdasarkan tabel 3.7 diatas nilai reliabilitas variabel kualitas pelayanan (0,847), kualitas fasilitas (0,897) dan kepuasan wisatawa (0,872) memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,800 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari penelitian ini berketerangan reliable/baik.

## H. ALAT PENGUMPULAN DATA

Menurut Arikunto (2006:116) “Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun angka”, maka data merupakan pencatatan hasil penelitian baik berupa angka maupun fakta. Berikut alat-alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

### 1. Studi Litelatur

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

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

Studi litelatur adalah teknik mengumpulkan data-data melalui litelatur, jurnal, internet, maupun bacaan baik buku text ataupun kertas yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

## **2. Observasi dan Survey Lapangan**

Menurut W. Gulo dalam Sugiyono (2008:116) Observasi atau disebut juga pengamatan, adalah metode pengumpulan data dengan peneliti atau kolaboloratnya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penelitian ini menggunakan observasi lapangan dimana peneliti terjun langsung kelapangan mengamati suatu keadaan pelayanan dan fasilitas atau kondisi secara langsung dilapangan. Desain penelitian digunakan oleh peneliti agar memudahkan peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan yang di rencanakan. Metode survey adalah cara mengumpulkan data berdasarkan pada pengamatan langsung kepada gejala fisik objek penelitian. Teknik ini dilakukan untuk melakukan pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung di lokasi penelitian. Oleh karena itu itu peneliti menyusun desain obeservasi dan survey di lapangan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas yang akan di teliti agar observasi ini berjalan sesuai dengan fokus penelitian dengan cara membagi dan meyusun kualitas pelayanan dan fasiltas kedalam bentuk variabel-variabel kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas yang akan diteliti secara fokus oleh peneliti dengan cara observasi lapangan.

## **3. Interview (Wawancara)**

Interview atau wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung yang di lakukan per-wawancara. Wawancara di lakukan langsung bertatap muka ataupun melalui telephone. Wawancara adalah cara paling flexible untuk mengumpulkan data sehingga pertanyaan-pertanyaan yang akan di ajukan kepada sumber dapat di jawab

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

langsung sehingga dapat memperkuat data saat observasi yaitu baru menilai tempat yang akan di teliti. Dari wawancara peneliti bahkan mendapatkan data yang lebih banyak, wawancara dipakai juga untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan survey lapangan. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap terwawancara. Sesuai dengan jenis wawancara tak berstruktur; maka akan terjadi interaksi yang lebih jauh dalam melakukan wawancara. Wawancara dilakukan sesuai dengan pertanyaan yang telah disiapkan, hal ini bisa terus berkembang pada saat wawancara berlangsung. Wawancara atau Interview dilakukan secara terbuka antara peneliti dan yang diteliti serta akan dilakukan kepada seluruh sampling. Setiap pertanyaan yang diajukan akan berbeda satu sama lain, sesuai dengan kebutuhan informasi dan kapasitas narasumber.

#### **4. Kuisisioner**

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member kuisisioner atau seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2001). Kuisisioner ini rinci dan juga lengkap karena berisi pertanyaan-pertanyaan yang logis dan berhubungan dengan masalah penelitian, setiap pertanyaan merupakan jawaban yang memiliki makna dalam menguji hipotesa. Data-data yang didapatkan melalui kuisisioner akan dikumpulkan dan digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam hal ini, penyebaran kuisisioner yang dilakukan yaitu kepada wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort.

#### **5. Sumber Data**

Menurut Arikunto (2006:129) sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Dalam penelitian ini untuk sumber data instrumen variabel X1, X2 dan Y diperoleh berdasarkan teori-teori, sumber data deskripsi penelitian variabel X1 dan X2 diperoleh dari karyawan Cikole Jayagiri Resort dan sumber data hasil analisis data variabel X1, X2 dan Y diperoleh dari wisatawan Cikole Jayagiri Resort.

## I. TAHAPAN ANALISIS DATA

Penelitian merupakan konsep dari dasar pemikiran yang pada akhirnya diteliti untuk meneukan jawaban dari pemikiran tersebut, dan penelitian memiliki tahapan-tahapan untuk menganalisis data yang sudah di dapatkan oleh peneliti, sehingga prosesnya penelitian tersebut terstruktur dengan baik. Menurut Santoso dan Tjiptono (2001), terdapat beberapa tahapan dasar untuk menganalisis data dalam penelitian, tahapan-tahapan tersebut diantara lainnya sebagai berikut:

### 1. Proses *editing*

Proses *editing* merupakan tahap analisis data dengan melakukan edit terhadap data yang dikumpulkan dari hasil *survey* lapangan. Tahap ini bertujuan agar data yang dianalisis sudah akurat dan juga lengkap.

### 2. Proses *Coding*

Tahapan proses mengubah dari data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban dari kuisisioner yang sesuai dengan kategori.

### 3. Proses *Scoring*

Proses *scoring* adalah proses pemberian score terhadap jawaban yang diberikan responden dengan membuat klasifikasi dan kategori yang sesuai dengan anggapan atau pendapat responden tersebut

### 4. Tabulasi

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Tabulasi merupakan proses mencatat atau memasukan data ke dalam tabel induk penelitian.

### **5. Tahap Pengujian Kualitas Data**

Dalam tahap ini validitas dan reabilitas instrumen pengumpulan data akan diuji kualitasnya sehingga instrumen tersebut dapat diputuskan layak atau tidaknya digunakan sebagai bahan pengumpulan data.

### **6. Tahap Mendeskripsikan Data**

Teknik ini adalah teknik mendeskripsikan data agar diketahui dan dipahami karakteristik data dalam bentuk tabel dan gambar yang dihasilkan SPSS.

### **7. Tahap Pengujian Hipotesis**

Menguji hipotesis yang dibuat untuk mengetahui hipotesis yang diterima ditolak atau diterima.

## **J. TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat dan 2 variabel bebas, sehingga metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel yakni dengan menggunakan regresi berganda yang bertujuan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Selain itu, penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik sehingga peneliti bisa mengetahui keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan hasil analisis dapat diinterpretasikan dengan baik, akurat dan efisien. Untuk menguji hipotesis dari penelitian ini, maka metode analisis yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji F serta uji T. Proses pengujian yang digunakan oleh peneliti digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dimana variabel bebasnya adalah

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan wisatawan.

### 1. Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini skala likert digunakan untuk menganalisis statistik deskriptif sehingga akan mempermudah dalam mendeskripsikan variabel. Teknik analisis data penelitian secara deskriptif dilakukan melalui statistika deskriptif, Menurut Sugiyono (2013:29) statistik deskriptif yaitu statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis data ini untuk menjawab rumusan masalah no 1, 2 dan 3, yakni untuk mendeskripsikan variabel penelitian secara per-variabel, dengan kata lain analisis ini digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai variabel kualitas pelayanan, variabel fasilitas dan variabel tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort. Perhitungan skala likert akan di masukan ke dalam kategori melalui garis kontinum.

Berikut rumus garis kontinum yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian ini:

**Skor Total** = hasil keseluruhan dari item pertanyaan

**Nilai Indeks Maksimum** = nilai tertinggi kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

**Nilai Indeks Minimum** = nilai terendah kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

**Jarak Interval** = nilai maksimum - nilai minimum : kategori pertanyaan

**Persentase Skor** = total skor : nilai maksimum x 100%

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
------------	-------------	------------	------	-------------

Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2012)

Gambar 3.2

Garis Kontinum Penafsiran Deskriptif

## 2. Teknik Analisis Data Inferensial (MSI)

Dalam penelitian ini data variabel yang diukur dalam bentuk skala ordinal, sedangkan pengolahan data dengan penerapan statistik parametrik mensyaratkan data yang diukur minimal dalam bentuk skala interval. Sehingga data ordinal yang didapatkan selama penelitian harus ditransformasikan menjadi skala interval dan analisis data inferensial meliputi dari statistik parametrik. Teknik yang digunakan untuk merubah data ordinal yang di dapatkan dari seluruh item instrument dalam penelitian ini untuk menjadi data interval yakni dengan menggunakan *Metode Succesive Interval* (MSI). *Metode Succesive Interval* (MSI) merupakan salah satu program tambahan dalam *Microsoft Excel*, sehingga dalam peruses pengubahan datanya dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Data yang sudah diubah skalanya menjadi interval baru dapat di uji hipotesisnya dengan persyaratan uji regresi yakni uji asumsi klasi yang meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, koefisien detirminasi serta uji statistik F (uji signifikansi simultan) dan uji statistik t (uji signifikansi parsial). Analisis data ini digunakan untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah nomor 4.

## 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (Wisatawan/pengunjung Cikole Jayagiri Resort) terhadap dua variabel tak bebas (kualitas Pelayanan dan fasilitas di Cikole Jayagiri Resort). Menurut

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Sugiyono (2013) pada dasarnya analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti apabila peneliti bermaksud meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Data yang sudah dihitung regresinya, hasil tersebut akan di buat persamaannya melalui perhitungan.

Adapun rumus persamaan regresi linier berganda untuk dua prediktor adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :  $Y =$  Kepuasan Wisatawan

$a =$  Constanta

$b_1 =$  Koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan

$b_2 =$  Koefisien regresi antara kualitas fasilitas dengan kepuasan wisatawan

$X_1 =$  Variabel Kualitas Pelayanan

$X_2 =$  Variabel Kualitas Fasilitas

Harga a dan b dapat dicari dengan rumus berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \quad b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} = \frac{n \sum XY}{\sum X^2}$$

#### 4. Koefisien Detirminasi

Nilai koefisien detirminasi adalah antara nol dan satu, untuk niai koefisien yang kecil maka kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati satu yakni variabel bebas mampu memberikan informasi untuk memprediksi dari variasi variabel terikat. Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Koefisien detirminasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan dari model untuk menerangkan variabel terikat dalam penelitian. Berikut rumus untuk menentukan nilai koefisien detirminasi:

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

(Sugiyono, 2007:65)

## 5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat dari pengujian data parametik untuk menguji model regresi sehingga dapat dipastikan model yang digunakan dalam penelitian ini adalah baik. Dalam penelitian ini hanya menggunakan dua uji asumsi klasik, yakni uji normalitas dan heteroskedartisitas.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas disajikan dalam bentuk grafik yang terdapat titik-titik plot dan juga garis diagonal normalitas. Menurut Ghozali (2001) model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji keberadaan distribusi normal dari model regresi, variabel terikat dan variabel bebas. Berikut dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas menurut Ghozali (2001):

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Pengujian normalitas ini bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya normalitas, metode yang digunakan yakni metode normal *probability plot* dengan membandingkan distribusi kumulatif data yang sebenarnya dengan dengan distribusi kumulatif dari data normal, apabila hal ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil. Selain itu uji statistik lain yang digunakan untuk menguji normalitas adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*, uji ini digunakan untuk kebenaran model spesifikasi (Ghozali, 2012:164). Uji ini menyajikan hasil data dengan berbentuk tabel dan terdapat keterangan yang menunjukkan hasil dari data yang sudah dihiung.

### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Hampir sama dengan pengujian normalitas, uji heteroskedastisitas juga menyajikan hasil dengan bentuk grafik titik-titik plot namun tidak terdapat garis diagonal, menurut Ghozali (2001) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadi atau tidak terjadinya ketidaksamaan variabel dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya di dalam regresi tersebut. Heteroskedastisitas adalah nilai varian dari faktor pengganggu tidak sama (homogen) untuk semua observasi. dan untuk menentukan keputusan grafik tersebut, maka mengikuti dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, yakni seperti titik yang ada membentuk pola teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit) maka teridentifikasi terjadinya heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik - titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastitas.

Suatu regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas, untuk mendeteksi ada atau tidaknya maka dapat dilihat di grafik scatterplot. Regresi akan dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai dari probabilitas

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

signifikansinya di atas tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan dengan uji Glejser dengan menyajikan hasil data berbentuk tabel sehingga kepastian pengujiannya akan semakin akurat.

## **6. Uji Hipotesis Penelitian**

Uji hipotesis digunakan untuk meneliti bagaimana kesesuaian antara hipotesis hasil penelitian dengan hipotesis pada teori yang digunakan dalam penelitian ini. Karna dalam penelitian ini terdapat tiga variabel dan berbentuk regresi linier berganda, maka dalam pengujian hipotesisnya terdapat dua uji hipotesis yang digunakan, yakni uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikansi parsial (Uji statistik t).

### **a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Menurut Ghozali (2012:98) suatu model regresi dikatakan signifikan dalam uji F apabila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan nilai signifikansi uji F yang dilakukan nilainya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Maka dapat disimpulkan uji F digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat secara bersama dalam model yang digunakan di penelitian.

### **b. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)**

Uji t merupakan pengujian yang akan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Menurut Ghozali (2012:98) suatu model regresi dapat dikatakan signifikansi dalam uji t apabila nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi uji t yang dilakukan nilainya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara individual terhadap variabel terikatnya.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)