

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sukmadinata dalam Aries penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Sementara itu menurut Sugiyono (2013, hlm 11) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini berjenis penelitian kebijakan (*policy research*). Riduwan (2012, hlm. 51) mengemukakan bahwa *policy research* (penggunaan metode penelitian kebijakan) dimulai karena adanya masalah, dan masalah ini pada umumnya dimiliki oleh para administrator, manajer atau para pengambil keputusan pada suatu organisasi. Penelitian kebijakan sangat relevan bagi perencanaan dan perencanaan kasus-kasus sosial. Menurut Majchrzak dalam Riduwan penelitian kebijakan adalah suatu proses penelitian yang dilakukan pada masalah-masalah sosial yang mendasar, sehingga hasil temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan kasus-kasus di tempat kerjanya

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Wisata Alam Pangjugugan di Kampung Babakan Anjun, Desa Cilembu, Kecamatan Pamulihan Kabupaten Sumedang. Perjalanan dari Kota Bandung menuju lokasi memakan waktu 1 – 1,5 jam jika lancar. Lokasi ini terletak di sekitar perkebunan dan pesawahan sehingga dari jalan utama pengunjung harus melalui jalan kecil untuk menuju lokasi. Ada beberapa alternatif jalan yang dapat dilalui. Pengunjung yang berasal dari Bandung/Jakarta dapat melalui 3 alternatif jalan, sementara pengunjung yang berasal dari Garut dan Sumedang hanya dapat melalui 1 alternatif jalan saja. Transportasi umum yang tersedia yang melalui lokasi ini yaitu dengan menggunakan ojek. Angkutan ojek dapat tersedia di jalan utama lintas Bandung – Sumedang maupun Bandung – Tasik. Dengan menggunakan ojek, pengunjung dapat langsung menuju ke lokasi. Sebenarnya adapula angkutan umum yang melayani rute Cicalengka – Tanjungsari yang melalui jalan utama, namun rute angkutan umum tersebut tidak langsung menuju lokasi Wisata Alam Pangjugugan.

3.3 Populasi

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pernyataan diatas, subjek penelitian yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Wisata Alam Pangjugugan.

3.4 Sampel

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 120) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam menentukan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik

probability sampling. Menurut Sugiyono (2013, hlm.122) teknik *probability sampling* dengan jenis pendekatan *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sementara *simple random sampling* menurut Sugiyono (2013, hlm. 122) adalah teknik *sampling* dengan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus Slovin. Berikut ini disajikan tabel jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Wisata Alam Pangjugugan yang selanjutnya akan diolah atau dihitung untuk dijadikan sampel penelitian.

Tabel 3.1
DATA JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE WISATA ALAM PANGJUGUGAN
TAHUN 2011-2014

Tahun	Jumlah Wisatawan
2011	66.755
2012	95.290
2013	67.568
2014	72.454

Sumber : Pengelola Kawasan Wisata Alam Pangjugugan, 2015

Cara penghitungan jumlah populasi yaitu dengan menjumlahkan jumlah wisatawan dari tahun 2011, 2012, 2013 dan 2014 kemudian dibagi 4, adapun hasilnya yaitu sebanyak 75516, jumlah ini diketahui sebagai N atau ukuran populasi.

Untuk menentukan berapa jumlah responden yang diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus tersebut adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n = *Number of samples* (jumlah sampel)

N = *Total population* (jumlah seluruh anggota populasi)

E = *Error tolerance* (persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir [$e=0,1$])

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{75516}{1+75516 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{75516}{1+755,16}$$

$$n = \frac{75516}{756,16}$$

$$n = 99.8 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan penghitungan rumus Slovin diatas, jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang (responden), dengan tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 10%. Oleh karena itu, kuesioner akan disebar sebanyak 100 buah kepada responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang diperlukan dengan penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner/angket

Kuesioner merupakan alat untuk membantu peneliti dalam melengkapi data-data penelitian yang dibutuhkan dalam bentuk daftar pertanyaan-pertanyaan yang harus diisi.

2. Penelitian Lapangan atau Observasi

Peneliti melakukan studi observasi langsung untuk melihat kondisi dan situasi *existing* lokasi penelitian.

3. Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur yaitu berupa pendalaman studi yang didapat dari hasil penelitian terdahulu yang didapat dari buku, jurnal, brosur dan sumber yang relevan dengan penelitian ini.

4. E-Literatur

Peneliti melakukan pendalaman studi literatur secara elektronik dengan mengunjungi situs-situs yang menyediakan beragam jurnal dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Dokumentasi (foto, rekaman dan catatan penelitian)

Peneliti melakukan pengambilan gambar dari lokasi dan objek-objek yang akan diteliti disertai dengan mencatatkannya kedalam catatan penelitian.

3.6 Operasional Variabel

Nazir dalam Rahmawati (2009, hlm 126) mengungkapkan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Sementara itu Setiady (2014, hlm. 38) mengungkapkan bahwa operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk variabel yang ditelitinya. Berikut ini dijabarkan mengenai penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik dari suatu konsep. Pada penelitian ini sapta pesona yang menjadi variabel tunggal.

Tabel 3.2

OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Sapta Pesona	Sapta Pesona adalah tujuh unsur yang terkandung di dalam setiap produk wisata serta	Aman	Terjaganya keamanan dan kenyamanan wisatawan	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas terjaganya keamanan dan kenyamanan yang dirasakan wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan	Ordinal

dipergunakan sebagai tolok ukur peningkatan kualitas produk pariwisata. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM.5/UM.209/M PPT-89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona			Kesigapan pegawai dalam membantu wisatawan.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas kesigapan pegawai Wisata Alam Pangjugugan dalam membantu wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan	Ordinal
			Keramahan pegawai terhadap wisatawan	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keramahan petugas terhadap wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan	Ordinal
			Terpeliharanya lingkungan Wisata Alam Pangjugugan	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keterpeliharaan lingkungan di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
			Membantu memberi informasi kepada wisatawan.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas kesediaan petugas dalam membantu memberi informasi kepada wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
		Tertib	Mewujudkan budaya antri	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keterwujudan budaya antri di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
			Menjaga lingkungan dengan menaati peraturan yang berlaku	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keterpeliharaan lingkungan sebagai akibat dari menaati peraturan yang berlaku di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
			Petugas sigap dalam melaksanakan	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas kesigapan petugas di Wisata	Ordinal

			tugas	Alam Pangjugjugan.	
			Rambu-rambu dalam kondisi jelas, teratur dan rapi	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas rambu-rambu yang jelas, teratur dan rapi di Wisata Alam Pangjugjugan.	Ordinal
		Bersih	Tidak membuang sampah sembarangan.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keikutsertaan wisatawan untuk tidak membuang sampah sembarangan di Wisata Alam Pangjugjugan.	Ordinal
			Menjaga kebersihan lingkungan objek wisata.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keikutsertaan wisatawan dalam menjaga kebersihan lingkungan Wisata Alam Pangjugjugan	Ordinal
			Petugas Menyiapkan sajian makanan dan minuman yang bersih dan sehat.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas kesiapan petugas dalam menghadirkan sajian makanan dan minuman yang bersih dan sehat di Wisata Alam Pangjugjugan.	Ordinal
			Menyiapkan perlengkapan penyajian makanan dan minuman yang bersih.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas kesiapan petugas dalam menyiapkan perlengkapan penyajian makanan dan minuman yang bersih.	Ordinal
			Pakaian dan penampilan petugas bersih dan rapi.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas kebersihan dan kerapihan pakaian dan penampilan petugas di Wisata Alam Pangjugjugan.	Ordinal

		Sejuk	Pengelola melaksanakan penghijauan dengan menanam pohon.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas pelaksanaan penghijauan lingkungan dengan menanam pohon di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
			Pengelola memelihara penghijauan di lingkungan objek wisata.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keterpeliharaan penghijauan di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
		Indah	Pengelola menjaga kawasan wisata dalam tatanan yang indah dan alami.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas terjaganya lingkungan dalam keadaan indah dan alami di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
			Menata lingkungan secara teratur.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas perawatan lingkungan yang ditata secara teratur di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
			Menjaga keindahan vegetasi, tanaman hias dan peneduh.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas keterjagaan keindahan vegetasi, tanaman hias dan peneduh di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
		Ramah	Bersikap sebagai tuan rumah yang baik serta selalu membantu wisatawan.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas sikap petugas yang baik serta membantu wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal

			Memberikan senyum yang tulus.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas pemberian senyum yang tulus oleh petugas kepada wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan.	Ordinal
		Kenangan	Menyajikan makanan dan minuman khas lokal.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas penyajian makanan makanan dan minuman khas.	Ordinal
			Menyediakan cinderamata yang menarik, unik/khas serta mudah dibawa.	Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas ketersediaan cinderamata yang menarik, khas serta mudah dibawa.	Ordinal

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2015

3.7 Jenis dan Sumber Data

Hal pertama yang harus dilakukan sebelum melakukan penelitian adalah mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Data-data tersebut dipergunakan untuk mempermudah dalam menganalisis dan mempermudah proses penelitian. Berikut ini merupakan Tabel 3.3 yang berisi tentang data-data yang dibutuhkan selama penelitian, sumber perolehan data tersebut dan jenis data.

Tabel 3.3

TABEL JENIS DAN SUMBER DATA

No.	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Jenis Data
1	Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2012	Pusat Data dan Informasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Data Sekunder
2	Data Kunjungan Wisatawan yang Berkunjung ke Kabupaten Sumedang tahun 2013	Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang	Data Sekunder
3	Data Kunjungan Wisatawan ke Kawasan	Pengelola Kawasan Wisata	Data Sekunder

Muhammad Shakti Prabowo, 2015

Evaluasi Penerapan Program Sapta Pesona Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di Wisata Alam Pangjugugan Kabupaten Sumedang

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

	Wisata Alam Pangjugjungan tahun 2013	Alam Pangjugjungan	
4	Daftar Periksa Atraksi Wisata Aspek Fisik, Sosial dan Ekonomi	Catatan Lapangan Penelitian	Data Primer

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2015

3.8 Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2011, hlm. 305) Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar isian yang dikeluarkan oleh Program Studi Manajemen Resort dan Leisure untuk mendeskripsikan Wisata Alam Pangjugjungan yang ditinjau dari segi ekonomi, sosial dan lingkungan sekitar Wisata Alam Pangjugjungan, selain itu peneliti juga menggunakan kuisioner atau angket, yaitu daftar pertanyaan atau pernyataan yang dapat mewakili pendapat responden. Skala pengukuran yang digunakan peneliti yaitu :

1. Pendekatan Skala Likert

Dalam menentukan persepsi wisatawan mengenai pelaksanaan program Sapta Pesona di Wisata Alam Pangjugjungan, peneliti menggunakan Skala Likert. Riduwan (2007, hlm. 12) berpendapat bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

Muhammad Shakti Prabowo, 2015

Evaluasi Penerapan Program Sapta Pesona Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di Wisata Alam Pangjugjungan Kabupaten Sumedang

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

1. Sangat tidak setuju dengan bobot nilai 1
2. Tidak setuju dengan nilai bobot 2
3. Ragu-ragu dengan nilai bobot 3
4. Setuju dengan nilai bobot 4
5. Sangat setuju dengan nilai bobot 5

Hasil dari skala likert ini berupa data ordinal, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan tingkatan data interval oleh karena itu, peneliti menggunakan *Method Successive Interval* (MSI) untuk mengubah data ordinal menjadi data interval.

2. *Method Successive Interval* (MSI)

Seperti yang telah dikemukakan diatas bahwa dalam penelitian ini membutuhkan data interval yang sebelumnya telah diubah dari data ordinal yang diolah menggunakan teknik *Method Successive Interval*. Adapun langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut yaitu :

1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil dari jawaban responden pada setiap pernyataan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut :

$$\text{Scale Value} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

3.9 Rancangan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.9.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2008, hlm. 445) uji validitas adalah untuk mengetahui tepat tidaknya angket yang tersebar. Hasil penelitian yang valid merupakan hasil penelitian yang terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Adapun rumus yang dipergunakan untuk menguji validitas yaitu teknik korelasi *product moment* sebagai berikut :

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

Sumber : Noor dalam Rahmawati, 2013 hlm. 44

Berdasarkan rumus diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item.

ΣX = Jumlah skor dalam distribusi X

ΣY = Jumlah skor dalam distribusi Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

Validitas item akan teruji bila r hitung lebih besar daripada r tabel. R hitung yang digunakan yaitu sebesar 0,361. Dalam uji validitas dan reliabilitas, angket akan disebar sebanyak 30 angket untuk selanjutnya diisi dan dikumpulkan kembali untuk melakukan uji validitas. Untuk mempermudah dan mempercepat penghitungan uji validitas dan reliabilitas,

penulis menggunakan *software* SPSS Versi 20 For *Windows*. Tabel 3.4 berikut ini menjabarkan tentang hasil uji validitas yang telah dilakukan.

Tabel 3.4
HASIL UJI VALIDITAS ITEM *IMPORTANCE* (TINGKAT KEPENTINGAN)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,634	0,361	Valid
2	0,680	0,361	Valid
3	0,509	0,361	Valid
4	0,578	0,361	Valid
5	0,693	0,361	Valid
6	0,652	0,361	Valid
7	0,661	0,361	Valid
8	0,766	0,361	Valid
9	0,691	0,361	Valid
10	0,543	0,361	Valid
11	0,669	0,361	Valid
12	0,705	0,361	Valid
13	0,697	0,361	Valid
14	0,705	0,361	Valid
15	0,645	0,361	Valid
16	0,698	0,361	Valid
17	0,604	0,361	Valid
18	0,730	0,361	Valid
19	0,618	0,361	Valid

20	0,709	0,361	Valid
21	0,748	0,361	Valid
22	0,596	0,361	Valid
23	0,601	0,361	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2015

Tabel 3.5

HASIL UJI VALIDITAS ITEM *PERFORMANCE* (TINGKAT KINERJA)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,790	0,361	Valid
2	0,643	0,361	Valid
3	0,564	0,361	Valid
4	0,608	0,361	Valid
5	0,674	0,361	Valid
6	0,500	0,361	Valid
7	0,465	0,361	Valid
8	0,680	0,361	Valid
9	0,753	0,361	Valid
10	0,516	0,361	Valid
11	0,703	0,361	Valid
12	0,782	0,361	Valid
13	0,753	0,361	Valid
14	0,725	0,361	Valid
15	0,716	0,361	Valid
16	0,681	0,361	Valid
17	0,718	0,361	Valid
18	0,692	0,361	Valid

19	0,574	0,361	Valid
20	0,740	0,361	Valid
21	0,640	0,361	Valid
22	0,702	0,361	Valid
23	0,728	0,361	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2015

Berdasarkan tabel 3.4 dan 3.5 dapat dijelaskan bahwa semua item pernyataan dalam keadaan valid dan dapat digunakan untuk mengukur hal-hal yang akan diukur dalam penelitian ini.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2002, hlm. 113) reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Untuk menguji reliabilitas, penulis menggunakan rumus *alfa conbrach* sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \acute{o}^2}{\acute{o}_1^2} \right]$$

Dimana untuk mencari \acute{o}^2 yaitu : $\frac{\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{N}}{N}$

r_{ii} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \acute{o}^2$ = Jumlah butir pertanyaan

\acute{o}_1^2 = Varians total

Menurut Guliford dalam Hasanah (2014, hlm. 45) untuk menentukan suatu instrument reliabel atau tidak, dapat digunakan kategori koefisien reliabilitas sebagai berikut :

1. $0,80 < r_i \leq 1,00$ reliabilitas sangat tinggi
2. $0,60 < r_i \leq 0,80$ reliabilitas tinggi

3. $0,40 < r_i \leq 0,60$ reliabilitas sedang
4. $0,20 < r_i \leq 0,40$ reliabilitas rendah
5. $-1,00 < r_i \leq 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliable)

Sama halnya dengan uji validitas, dalam rangka uji reliabilitas penulis menyebar 30 buah angket untuk selanjutnya diisi dan dikumpulkan kembali sebagai bahan untuk menguji reliabilitas. Tabel 3.6 dan 3.7 berikut ini menjabarkan tentang hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan.

Tabel 3.6
HASIL UJI RELIABILITAS ITEM *IMPORTANCE*

Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1 – 23	0,939	0,700	Reliabel

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2015

Tabel 3.7
HASIL UJI RELIABILITAS ITEM *PERFORMANCE*

Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1 – 23	0,943	0,700	Reliabel

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2015

Berdasarkan tabel 3.6 dan 3.7 mengenai hasil uji reliabilitas item *importance* atau kepentingan dan item *performance* atau kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa instrument dalam penelitian ini *reliable* atau dapat digunakan kembali untuk mengukur objek yang sama pada penelitian selanjutnya.

3.10 Metode Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2013, hlm. 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam menganalisis hasil temuan penelitian, peneliti menggunakan

garis kontinum dan *Importance Performance Analysis* sebagai alat untuk menganalisis dalam penelitian ini.

3.10.1 Garis Kontinum

Berikut ini merupakan langkah-langkah penghitungan dalam teknik garis kontinum sebagaimana dalam Panuju (1995, hlm. 45) :

1. Mencari nilai indeks maksimum

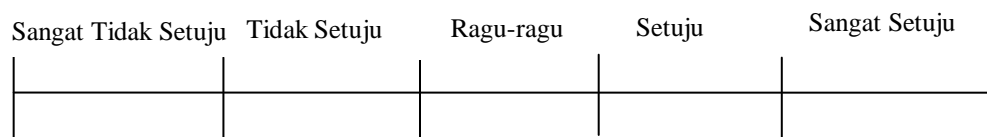
Nilai indeks maksimum = skor tertinggi \times jumlah pernyataan \times jumlah responden

2. Mencari nilai indeks minimum

Nilai indeks minimum = skor terendah \times jumlah pernyataan \times jumlah responden

3. Mencari panjang kelas interval

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{nilai indeks maksimum} - \text{nilai indeks minimum}}{\text{Banyaknya Interval Kelas}}$$



Gambar 3.1
Garis Kontinum

Sumber : Riduwan (2007, hlm. 12)

3.10.2 *Importance-Performance Analysis*

Menurut Tjiptono dalam Ong dan Pambudi metode *Importance Performance Analysis* dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance-Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Dalam menentukan tingkat kepuasan wisatawan, peneliti menggunakan perhitungan dengan rumus sebagaimana dikutip dalam Tjiptono (2007, hlm. 314) sebagai berikut :

Muhammad Shakti Prabowo, 2015

Evaluasi Penerapan Program Sapta Pesona Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di Wisata Alam Pangjujung Kabupaten Sumedang

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

$$CS = \sum (I_i - Pp_i)$$

Berdasarkan rumus diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

CS : Kepuasan Pelanggan

I : Tingkat kepentingan (*Importance*)

Pp : Tingkat kinerja (*Perceived performance*)

Apabila $CS < 0$: wisatawan merasa sangat puas

Apabila $CS = 0$: wisatawan merasa puas

Apabila $CS > 0$: wisatawan merasa tidak puas

Nugracha (2014, hlm. 52) berpendapat bahwa dalam *Importance-Performance Analysis* ini dilihat berdasarkan dua aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Langkah awal untuk menentukan posisi dari atribut-atribut dalam penelitian ini pada matriks IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

n = Jumlah responden atau sampel

Langkah berikutnya yaitu menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{p} \quad \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{p}$$

Dimana :

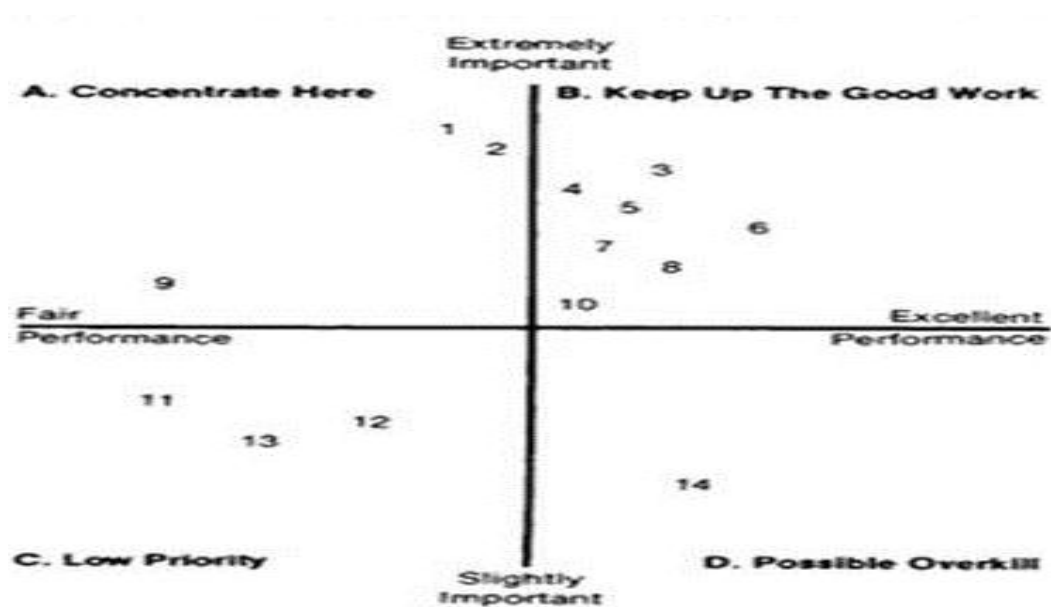
$\bar{\bar{X}}_i$ = Nilai rata-rata kepuasan item

$\bar{\bar{Y}}_i$ = Nilai rata-rata tingkat kepentingan item

P = Jumlah item

Setelah dilakukan penghitungan, maka nilai $\bar{\bar{X}}_i$ akan bertindak sebagai titik perpotongan pada sumbu horizontal atau sumbu yang

menggambarkan kepuasan (x) dan \bar{Y}_i akan bertindak sebagai titik perpotongan pada sumbu vertikal yang menggambarkan kepentingan (y). Setelah diketahui nilai kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan item, lalu nilai tersebut dimasukkan kedalam diagram kartesius yang nantinya akan ditafsirkan menjadi sebuah matriks yang berupa empat kuadran yang bernama *Importance-Performance Matrix*. Berikut ini contoh *Importance-Performance Matrix* :



Gambar 3.2

Importance-Performance Matrix

Sumber : Martilla dan James (1977, hlm. 78)

Adapun penjelasan dari kuadran-kuadran tersebut sebagai berikut :

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.