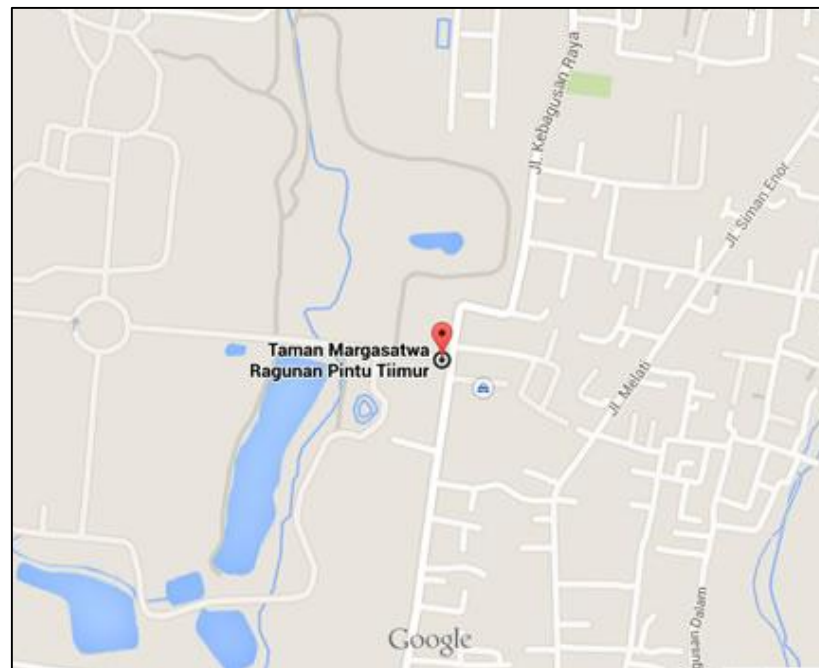


## BAB III METODE PENELITIAN

### A. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Margasatwa Ragunan, Jalan Harsono RM. No. 1, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Dengan luas 147 hektar, Taman Margasatwa Ragunan dapat menampung lebih dari 2.000 ekor satwa dan 50.000 pohon. Taman Margasatwa Ragunan memiliki fungsi konservasi, edukasi, penelitian dan juga rekreasi alam. Waktu penelitian dibagi menjadi dua bagian, yaitu pra-penelitian yang dilakukan mulai tanggal 23 Maret 2015 dan penelitian dilakukan mulai tanggal 13 Juli 2015. Berikut gambar denah dari Taman Margasatwa Ragunan.



*Sumber: Website Taman Margasatwa Ragunan*

Gambar 3.1  
Peta Lokasi Taman Margasatwa Ragunan

## B. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005, hlm. 21). Sedangkan penelitian verifikatif yaitu penelitian yang ditujukan untuk menguji kebenaran sebagai hipotesis (Arikunto, 2006, hlm. 7).

Penggunaan metode deskriptif pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan sebuah gambaran atau deskripsi mengenai fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di TMR. Sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengolah data yang berbentuk ordinal dan hasilnya akan menjadi acuan penjelasan deskriptif dari hasil penelitian.

## C. POPULASI DAN SAMPEL

### 1. Populasi

Pada penelitian ini populasi yang akan dipelajari oleh peneliti adalah pengunjung Taman Margasatwa Ragunan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pengelola Taman Margasatwa Ragunan pada tabel 3.1, jumlah rata-rata pengunjung TMR dari Tahun 2010 sampai dengan Tahun 2014 adalah sebanyak 4.066.766 orang.

Tabel 3.1  
Jumlah Kunjungan TMR Tahun 2010 - 2014

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2010	3.580.204
2.	2011	4.090.642
3.	2012	4.266.826
4.	2013	4.045.912
5.	2014	4.350.242

Sumber: Kantor Pengelola TMR Tahun 2015

### 2. Sampel

Karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana peneliti maka tidak semua populasi dapat peneliti pelajari. Untuk itu peneliti mengambil sampel yang

dapat mewakili seluruh populasi di TMR. Umar (2002, hlm. 78) berpendapat bahwa penentuan ukuran sampel responden dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Berikut rumus Slovin yang digunakan :

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

Dimana :  $n$  = *number of samples* (jumlah sampel)

$N$  = *total population* (jumlah seluruh anggota populasi)

$E$  = *error tolerance* ( toleransi terjadinya galat atau persentasi kelonggaran ketidakpastian dengan tingkat kesalahan untuk sosial dan pendidikan lazimnya 5% sampai 10%)

Berdasarkan rumus Slovin yang sudah dicantumkan, peneliti memasukan data dari populasi yang sudah dihitung sebesar 4.066.766 orang dan memasukan *error tolerance* sebesar 10% ke dalam rumus tersebut sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{4.066.766}{1 + 4.066.766 (10\%)^2} \\ &= \frac{4.066.766}{1 + (4.066.766 \times 0.01)} \\ &= \frac{4.066.766}{1 + (4.066.766 \times 0.01)} \\ &= \frac{4.066.766}{1 + 40.667,66} \\ &= \frac{4.066.766}{40.668,66} \\ &= 99,99 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Hasil sampel yang didapat adalah 99,99 namun dibulatkan menjadi 100. Langkah selanjutnya adalah mengambil 100 sampel tersebut. Untuk mengambil sampel peneliti menggunakan *Simple Random Sampling*. Menurut

Sugiyono (2011, hlm. 82) *Simple Random Sampling* adalah semua unsur dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel, teknik yang digunakan adalah bila anggota populasi dianggap homogen.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu adanya pengaruh dari fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Untuk itu, ketiga pokok penelitian yaitu fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dibagi menjadi tiga variabel penelitian.

##### **1. Variabel X1 (Fasilitas Wisata)**

Dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mencari tahu keadaan dan kelengkapan fasilitas wisata dengan acuan teori dari Spillane (dalam Mukhlis 2008, hlm.32) yang mengungkapkan bahwa fasilitas wisata terbagi menjadi tiga, yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama di TMR adalah kandang atau *exhibit* yang merupakan daya tarik utama di TMR. Kemudian fasilitas pendukung yang diteliti di TMR antara lain adalah wisata air, area bermain anak, kantin (*foodcourt*), toilet, area piknik, pintu utama (*main gate*) dan lahan parkir. Kemudian fasilitas penunjang yang diteliti di TMR antara lain adalah papan penunjuk arah, toko cinderamata (*souvenir shop*), pusat informasi, mushola, klinik pelayanan pengunjung, tempat pembuangan sampah dan kursi untuk istirahat

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

Kualitas pelayanan merupakan variabel bebas kedua dalam penelitian ini. Untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Parasuraman *et al* (dalam Tjiptono, 2001 hlm. 70) yang berpendapat bahwa terdapat lima indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (wujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

### 3. Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)

Kepuasan pengunjung merupakan variabel terikat dalam penelitian ini yang merupakan variabel yang dipengaruhi oleh kedua variabel bebas. Dalam penelitian ini kepuasan berkunjung diukur menggunakan teori Lupiyoadi (2001, hlm. 158) yang mengungkapkan bahwa terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan untuk menentukan tingkat kepuasan. Lima faktor tersebut adalah kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosional, harga dan biaya. Namun, karena pada penelitian ini variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas wisata dan kualitas pelayanan, faktor yang dipakai untuk mengukur kepuasan pengunjung hanyalah kualitas produk dan kualitas pelayanan atau jasa.

### E. OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Berdasarkan definisi operasional pada sub bab sebelumnya, berikut tabel operasional variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3.2  
Operasional Variabel Penelitian

Variabel (1)	Sub Variabel (2)	Indikator (3)	Ukuran (4)	Skala (5)	No. Item (6)
<b>Fasilitas Wisata (Variabel X1)</b> Fasilitas wisata dibagi menjadi tiga, yaitu: a. Fasilitas utama b. Fasilitas Pendukung c. Fasilitas Penunjang (Spillene dalam)	Fasilitas Utama	Kebersihan kandang	Tingkat kebersihan kandang	Ordinal	1
		Keindahan kandang	Tingkat kesesuaian kandang terhadap estetika	Ordinal	2
		Kelengkapan kandang (papan intepretasi hewan dan spot untuk melihat hewan)	Tingkat kelengkapan kandang	Ordinal	3
		Keamanan kandang	Tingkat keamanan kandang	Ordinal	4
	Fasilitas Pendukung	Kebersihan area wisata air	Tingkat kebersihan area wisata air	Ordinal	5
		Keterawatan peralatan wisata air	Tingkat keterawatan peralatan di area wisata air	Ordinal	6

Woro Hanoum Wahadi, 2015

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA**

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

Mukhlis, 2008, hlm.32)		Kebersihan area bermain	Tingkat kebersihan area bermain	Ordinal	7	
		Keterawatan area bermain	Tingkat keterawatan permainan di area bermain	Ordinal	8	
		Kebersihan <i>foodcourt</i>	Tingkat kebersihan di area <i>foodcourt</i>	Ordinal	9	
		Kelengkapan <i>foodcourt</i> (peralatan makan dan minum serta meja dan kursi)	Tingkat kelengkapan peralatan makan di area <i>foodcourt</i>	Ordinal	10	
		Jumlah toilet	Kesesuaian jumlah toilet	Ordinal	11	
		Kebersihan toilet	Tingkat kebersihan toilet	Ordinal	12	
		Ketersediaan area piknik	Tingkat ketersediaan area piknik	Ordinal	13	
		Kebersihan area piknik	Tingkat kebersihan area piknik	Ordinal	14	
		Kebersihan pintu utama ( <i>main gate</i> )	Tingkat kebersihan pintu utama ( <i>main gate</i> )	Ordinal	15	
		Ketersediaan loket dan posko keamanan	Kesesuaian jumlah loket dan posko keamanan	Ordinal	16	
		Ketersediaan lahan parkir	Kesesuaian luas lahan parkir	Ordinal	17	
		Kebersihan, kerapian dan keamanan lahan parkir	Tingkat kebersihan, kerapian dan keamanan lahan parkir	Ordinal	18	
		Fasilitas Penunjang	Kejelasan papan penunjuk arah	Tingkat fungsional papan penunjuk arah	Ordinal	19
			Ketersediaan <i>souvenir shop</i>	Tingkat kesesuaian jumlah <i>souvenir shop</i>	Ordinal	20
			Kebersihan dan kenyamanan pusat informasi	Tingkat kebersihan dan kenyamanan pusat informasi	Ordinal	21
			Kebersihan dan kenyamanan Mushola	Tingkat kebersihan dan kenyamanan Mushola	Ordinal	22
			Kebersihan dan kenyamanan klinik pengunjung	Tingkat kebersihan dan kenyamanan klinik pengunjung	Ordinal	23
			Ketersediaan tempat sampah	Tingkat ketersediaan tempat sampah	Ordinal	24
Ketersediaan kursi taman / <i>shelter</i>	Tingkat ketersediaan dan keadaan kursi untuk istirahat		Ordinal	25		
<b>Kualitas Pelayanan (Variabel X2)</b> Keunggulan yang diharapkan	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan karyawan untuk melayani pengunjung maupun mengatasi komplain	Tingkat kemampuan karyawan untuk melayani pengunjung maupun mengatasi komplain	Ordinal	26	
		Keakuratan karyawan dalam melayani	Tingkat keakuratan karyawan dalam	Ordinal	27	

Woro Hanoum Wahadi, 2015

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA**

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

dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Parasuraman <i>et al</i> dalam Tjiptono, 2001, hlm.70)		pengunjung maupun mengatasi keluhan	melayani pengunjung maupun mengatasi keluhan		
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Ketanggapan karyawan dalam melayani pengunjung maupun mengatasi keluhan	Tingkat ketanggapan karyawan dalam melayani pengunjung maupun mengatasi keluhan	Ordinal	28
		Kecepatan karyawan dalam melayani pengunjung	Tingkat kecepatan karyawan dalam melayani pengunjung	Ordinal	29
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kepercayaan pengunjung terhadap karyawan	Tingkat kepercayaan pengunjung terhadap karyawan	Ordinal	30
		Penilaian pengunjung terhadap penampilan karyawan	Tingkat kecurigaan pengunjung terhadap penampilan karyawan	Ordinal	31
	<i>Empathy</i> (Empati)	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pengunjung	Tingkat pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pengunjung	Ordinal	32
		Kemampuan karyawan untuk bersosialisasi dengan pengunjung	Tingkat kemampuan karyawan dalam bersosialisasi dengan pengunjung	Ordinal	33
	<i>Tangibles</i> (Wujud)	Kebersihan dan kerapian karyawan	Tingkat kebersihan dan kerapian karyawan.	Ordinal	34
		Kelengkapan seragam karyawan	Tingkat kelengkapan seragam karyawan	Ordinal	35
	<b>Kepuasan Pengunjung (Variabel Y)</b> Terdapat lima faktor untuk menentukan tingkat kepuasan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosional, harga dan biaya (Lupiyoadi, 2001, hlm.158)	Kualitas Produk	Kepuasan pengunjung terhadap kualitas produk	Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas produk	Ordinal
Kualitas Pelayanan atau Jasa		Kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan atau jasa	Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan atau jasa	Ordinal	37

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti Tahun 2015

## F. SUMBER DATA

### 1. Data Primer

Woro Hanoum Wahadi, 2015

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA**

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

Data primer pada penelitian ini adalah data hasil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 pengunjung TMR sebagai sampel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Pengelola TMR. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang dapat memberikan gambaran mengenai TMR dan data yang dapat mendukung untuk menjawab rumusan masalah. Berikut data-data yang penulis dapatkan pada saat penelitian:

Tabel 3.3  
Jenis dan Sumber Data

Data	Jenis Data	Sumber Data
Tanggapan Pengunjung Mengenai Fasilitas Wisata di TMR	Primer	Kuesioner kepada Pengunjung
Tanggapan Pengunjung Mengenai Kualitas Pelayanan di TMR	Primer	Kuesioner kepada Pengunjung
Tanggapan Pengunjung Mengenai Kepuasan Pengunjung di TMR	Primer	Kuesioner kepada Pengunjung
Data Jumlah Pengunjung TMR Tahun 2010 - 2014	Sekunder	Kantor Pengelola TMR
Data Karyawan TMR	Sekunder	Kantor Pengelola TMR
Profil dan Struktur Organisasi TMR	Sekunder	Kantor Pengelola TMR
SOP Pelayanan Pengunjung TMR	Sekunder	Kantor Pengelola TMR

*Sumber: Hasil pengolahan peneliti Tahun 2015*

## G. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



### 1. Observasi

Penelitian ini membahas mengenai fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Peneliti melakukan observasi langsung ke TMR dengan mengamati dan menganalisis keadaan TMR.

### 2. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan yang sudah dirancang oleh peneliti yang berisi tentang variabel-variabel penelitian yaitu fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

### 3. Dokumentasi

Peneliti melakukan studi dokumentasi untuk mengetahui gambaran umum TMR. Data dokumentasi yang ada antara lain jumlah kunjungan dan profil TMR.

## H. PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN

Penelitian memerlukan data yang betul-betul valid dan reliabel. Dalam rangka untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel tersebut sebelum digunakan sebagai alat ukur penelitian, instrumen pada penelitian ini yang berupa kuesioner diujicobakan ke sampel uji coba penelitian. Sampel uji coba yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 20 sampel yang merupakan pengunjung TMR

### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen digunakan untuk mengukur sampai seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur di dalam melakukan fungsinya. Uji validitas menggunakan analisis item pada tiap butir. Menurut Masrun (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 133) item yang memiliki korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut memiliki validitas yang tinggi. Skor yang dianggap menjadi syarat minimum adalah jika  $r_{tabel}=0,443$ .

Widiyanto (2010, hlm. 34-37) menjelaskan cara menghitung koefisien korelasi dalam uji validitas dengan rumus *pearson* sebagai berikut:

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

Dimana:  $r_{xy}$  = koefisien korelasi suatu butir/item

N = jumlah subyek

X = skor suatu butir/item

Y = skor total

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

Rumus tersebut diimplikasikan ke tiap butir indikator pada variabel penelitian untuk menguji kevalidan dari tiap indikator. Setelah mendapatkan hasil dari 20 responden tersebut data diolah dan proses penghitungan data dilakukan pada Program *IBM SPSS Versi 20*. Berikut hasil dari penghitungan:

Tabel 3.4  
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Wisata

No.	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,690	0,443	Valid
2	0,672	0,443	Valid
3	0,783	0,443	Valid
4	0,690	0,443	Valid
5	0,704	0,443	Valid
6	0,801	0,443	Valid
7	0,834	0,443	Valid
8	0,857	0,443	Valid
9	0,806	0,443	Valid
10	0,799	0,443	Valid
11	0,627	0,443	Valid
12	0,695	0,443	Valid
13	0,470	0,443	Valid
14	0,718	0,443	Valid
15	0,713	0,443	Valid
16	0,762	0,443	Valid
17	0,539	0,443	Valid
18	0,612	0,443	Valid

19	0,449	0,443	Valid
20	0,614	0,443	Valid
21	0,699	0,443	Valid
22	0,676	0,443	Valid
23	0,544	0,443	Valid
24	0,661	0,443	Valid
25	0,590	0,443	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 3.4 dapat terlihat bahwa hasil penghitungan menunjukkan bahwa semua alat ukur dalam variabel fasilitas wisata yang berupa 25 pernyataan dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}=0,443$ . Untuk itu dapat dikatakan bahwa instrumen atau alat ukur pada variabel fasilitas wisata bernilai baik dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Kemudian dilakukan penghitungan yang sama pada variabel kualitas pelayanan.

Tabel 3.5  
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No.	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,758	0,443	Valid
2	0,828	0,443	Valid
3	0,716	0,443	Valid
4	0,830	0,443	Valid
5	0,563	0,443	Valid
6	0,736	0,443	Valid
7	0,618	0,443	Valid
8	0,673	0,443	Valid
9	0,541	0,443	Valid
10	0,585	0,443	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS

Berdasarkan hasil penghitungan pada tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa alat pengukur pada variabel kualitas pelayanan yang berupa 10 pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan karena  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}=0,443$ . Kemudian dilakukan uji validitas pada variabel terikat pada penelitian ini. Hasil uji validitas pada variabel kepuasan pengunjung adalah:

Tabel 3.6  
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung

No.	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,947	0,443	Valid
2	0,905	0,443	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS

Pada tabel 3.6 dapat dilihat bahwa alat ukur pada variabel kepuasan pengunjung yang berupa 5 pernyataan dikatakan valid dengan hasil perhitungan korelasi yang tinggi dan berselisih jauh dengan  $r_{\text{tabel}}=0,443$ .

Berdasarkan hasil uji validitas dari alat ukur ketiga variabel penelitian yang berjumlah 37 pernyataan yang dengan pembagian 25 pernyataan untuk variabel fasilitas wisata, 10 pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan dan 2 pernyataan untuk mengujur kepuasan pengunjung dikatakan valid, dengan kata lain alat ukur penelitian ini telah memenuhi persyaratan untuk digunakan sebagai alat ukur.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2006, hlm.178) reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Dalam penelitian ini reliabilitas dihitung dengan menggunakan *Rumus Alpha* atau *Cronbach Alpha*. Arikunto (1999, hlm. 193) menjelaskan bahwa untuk menguji reliabilitas menggunakan uji konsistensi internal dengan rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut :

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

Dimana :  $r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau soal

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

$V_t^2$  = varian total

Kerelibilitas indikator dapat dilihat dari tampilan *output Cronbach Alpha*. Reliabilitas dinyatakan buruk apabila hasil perhitungan *Cronbach Alpha* kurang dari 0,600, diterima apabila 0,700 dan baik apabila lebih dari atau sama dengan 0,800. Pengolahan uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara pengolahan data menggunakan perangkat *IBM SPSS Versi 20*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.7

Tabel 3.7  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No.	Variabel	Hasil Uji	Keterangan
1	(X1) Fasilitas Wisata	0,870	Reliable /baik
2	(X2) Kualitas Pelayanan	0,950	Reliable /baik
3	(Y) Kepuasan Pengunjung	0,924	Reliable /baik

Sumber: Data primer yang diolah SPSS

Pada Tabel 3.7 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan menunjukkan ketiga variabel penelitian bersifat reliabel dengan nilai diatas 0,800 yang menunjukkan bahwa alat pengumpulan data pada penelitian ini bernilai baik. Dengan itu instrumen penelitian dalam penelitian ini yang berupa kuesiner dinyatakan baik untuk digunakan karena sudah memenuhi persyaratan.

Setelah uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dan mendapatkan hasil valid pada uji validitas dan reliabel pada uji reliabilitas, kuesioner dibagikan kepada responden penelitian dengan jumlah 100.

## I. TEKNIK ANALISIS DATA

Untuk menganalisis data pada penelitian in digunakan teknik analisis regresi linier berganda. Pramesti (2015, hlm. 113) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistika yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen (tergantung) dan variabel independen (prediktor). Tujuan dari analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel prediktor terhadap variabel dependen, sehingga dapat memuat prediksi yang tepat.

### 1. Statistik Deskriptif

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Teknik statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan angka-angka hasil perolehan data dari instrumen penelitian. Hasil perolehan data ketiga variabel penelitian yang didapatkan melalui kuesioner yang telah disebar ke sampel penelitian yang sudah ditentukan akan dijelaskan menggunakan teknik deskriptif. Pada penelitian ini, analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian, yaitu:

- a. Analisis deskriptif tanggapan pengunjung mengenai fasilitas wisata di TMR.
- b. Analisis deskriptif tanggapan pengunjung mengenai kualitas pelayanan di TMR.
- c. Analisis deskriptif tanggapan pengunjung mengenai kepuasan pengunjung di TMR.

Untuk menganalisis data hasil dari kuesioner yang telah didapat digunakan *Skala Likert*, dengan hasil berupa data ordinal. Dengan menggunakan *Skala Likert*, variabel yang diukur dijabarkan berdasarkan sub variabel yang terdiri dari indikator penelitian. Kemudian indikator penelitian tersebut dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Setiap instrumen memiliki jawaban yang diberi nilai untuk membedakan bobot dari jawaban sebagai tolak ukur hasil penelitian. Berikut kriteria pemberian bobot alternatif jawaban untuk instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.8  
Kriteria Bobot Nilai Alternatif

Jawaban	Nilai / skor
Sangat setuju/Selalu/Sangat positif	5
Setuju/Sering/Positif	4
Netral/Ragu – Ragu/Kadang - kadang	3
Tidak setuju/Hampir tidak pernah/Negatif	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah	1

*Sumber: Sugiyono (2013, hlm. 133)*

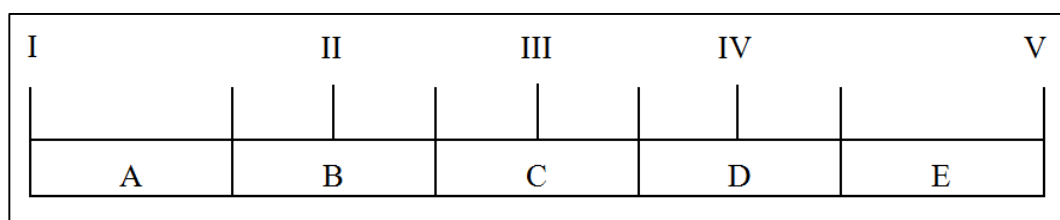
Dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, setiap data yang berhasil terkumpul mempunyai skor dan jumlah skor ideal masing-masing yang kemudian diukur dan digambarkan menggunakan garis kontinum. Garis kontinum menurut Sugiyono (2013, hlm. 95) adalah ketentuan untuk mencari nilai interval dalam garis kontinum dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

*Nilai indeks maksimum = jumlah pertanyaan x jumlah skala tertinggi x responden*

*Nilai indeks minimum = jumlah pertanyaan x jumlah skala terendah x responden*

*Nilai jarak interval = nilai indeks maksimal : kelas interval*

Hasil penghitungan data yang telah diolah kembali menggunakan rumus garis kontinum kemudian dituangkan melalui gambar garis kontinum. Berikut gambar garis kontinum yang digunakan dalam penelitian ini:



*Sumber: Sugiyono (2013, hlm.95)*

Gambar 3.2  
Garis Kontinum

Keterangan:

I = Sangat Tidak Baik /Sangat Rendah

II = Tidak Baik /Rendah

III = Cukup Baik /Cukup Tinggi

IV = Baik /Tinggi

V = Sangat Baik /Sangat Tinggi

A = *range* kategori sangat tidak baik /sangat rendah

B = *range* kategori tidak baik /rendah

C = *range* kategori cukup baik /cukup tinggi

D = *range* kategori baik /tinggi

E = *range* kategori sangat baik /sangat tinggi

Garis kontinum merupakan salah satu teknik untuk menafsirkan hasil data dengan tujuan untuk mencari tahu letak suatu kondisi yang diukur dengan persepsi seseorang melalui skor kemudian digambarkan dalam sebuah garis dengan ketentuan penulisan garis seperti pada gambar 3.2.

## 2. Verifikatif

Arikunto (2008, hlm. 7) menyatakan bahwa penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan. Data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang didapatkan merupakan hasil penyebaran kuesiner yang disebarakan pada sampel agar peneliti mendapatkan data yang relevan. Penelitian verifikatif pada penelitian ini bertujuan untuk menguji kebenaran adanya pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR.

Sebelum teknik analisis dilakukan, data yang masih dalam bentuk ordinal perlu dikonversikan menjadi data interval melalui alat yaitu *Method of Successive Interval (MSI)*. Setelah data yang didapat sudah menjadi data interval, selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik regresi sebagai salah satu syarat yang harus dilakukan dalam melakukan analisis regresi linier berganda. Setelah itu dilakukan uji hipotesis untuk menjawab dugaan sementara berdasarkan hasil yang didapat. Setelah itu dilakukan uji koefisien determinasi untuk mencari tahu seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel fasilitas wisata (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y).

### a. *Method of Successive Interval (MSI)*

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data dengan skala ordinal, sehingga data tidak langsung dapat dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik. Menurut Harun Al Rasyid (1994, hlm. 130) data ordinal harus ditingkatkan (ditransformasikan) terlebih dahulu menggunakan *Method of Successive Interval (MSI)*. Langkah-



langkah untuk melakukan transformasi data tersebut menurut Harun Al Rasyid (1994, hlm. 31) adalah sebagai berikut:

- 1) Mencari frekuensi (f) responden yang memberikan jawaban.
- 2) Membagi setiap bilangan pada frekuensi (f) dengan jumlah sampel (n) sehingga diperoleh proporsi (p). Berikut penjelasan mengenai penghitungan tersebut:

$$P_i = \frac{\text{Total frekuensi jawaban}}{\text{Total jawaban}}$$

- 3) Jumlah proporsi jawaban responden (p) dihitung secara berurutan sehingga keluar proporsi kumulatif (PK) dengan cara sebagai berikut:

$$PK_i = PK(i - 1) + P_i$$

- 4) Proporsi kumulatif (PK) dianggap mengikuti distribusi normal baku, dan kemudian ditentukan nilai Z untuk setiap kategori.
- 5) Hitung SV (*Scale Value*) atau nilai skala dengan rumus:

$$SV = \frac{\text{Density of Lower Limit} - \text{Density At Upper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

- 6) Mentransformasikan nilai skala (*scale value*) menjadi skala interval, yaitu dengan menambah nilai skala (*scale value*) yang nilainya terkecil (negatif besar) menjadi sama dengan satu.

## b. Uji Asumsi Klasik Regresi

Uji asumsi klasik regresi merupakan sebuah persyaratan statistika yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier. Data yang telah diuji pada tingkat asumsi dasar bersifat baik untuk diteliti. Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur dengan tahapan beberapa uji yaitu, uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji linieritas. Adapun hasil uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal,

yaitu distribusi data yang mengikuti pola distribusi normal. Untuk uji ini digunakan Uji *Kolmogrov-Smirnov*. Dalam melakukan uji normalitas ketiga variabel penelitian peneliti menggunakan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*. Kriteria pengambilan keputusan pada Uji *Kolmogrov-Smirnov* adalah sebagai berikut

- a) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi normal, artinya baik untuk dilakukan penelitian
- b) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka distribusi tidak normal, artinya tidak baik untuk dilakukan penelitian.

Adapun hasil uji normalitas menggunakan Uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan bantuan *IBM SPSS 20* dituliskan dalam tabel 3.9 pada halaman setelah ini.

Tabel 3.9  
Hasil Uji Normalitas Dengan Rumus *Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,47762969
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,061
	Negative	-,048
Kolmogorov-Smirnov Z		,611
Asymp. Sig. (2-tailed)		,850

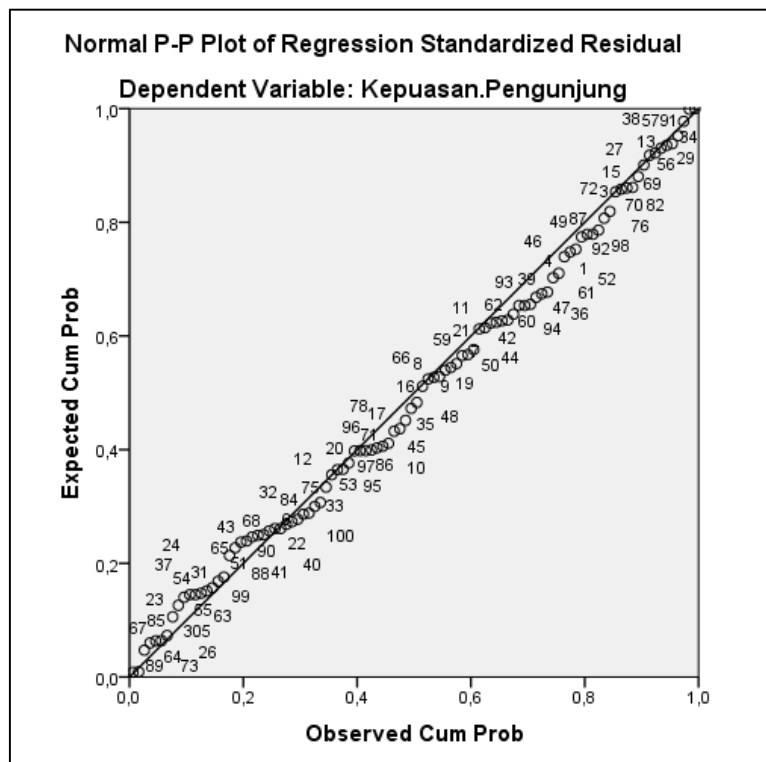
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber : Data primer yang diolah SPSS*

Berdasarkan tabel 3.9 mengenai hasil uji *Kolmogrov-Smirnov* dapat diketahui bahwa signifikansi dari data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,850. Hal ini mengindikasikan bahwa distribusi data yang peneliti lakukan sudah memenuhi persyaratan normalitas. Selain itu, uji normalitas juga dapat dilihat melalui *scatter plot* dari hasil interpretasi

penghitungan menggunakan SPSS. Berikut *scatter plot* yang didapat berdasarkan hasil pengolahan data pada SPSS pada gambar 3.3 yang dapat ditemukan pada halaman setelah ini:



Sumber : Data primer yang diolah SPSS

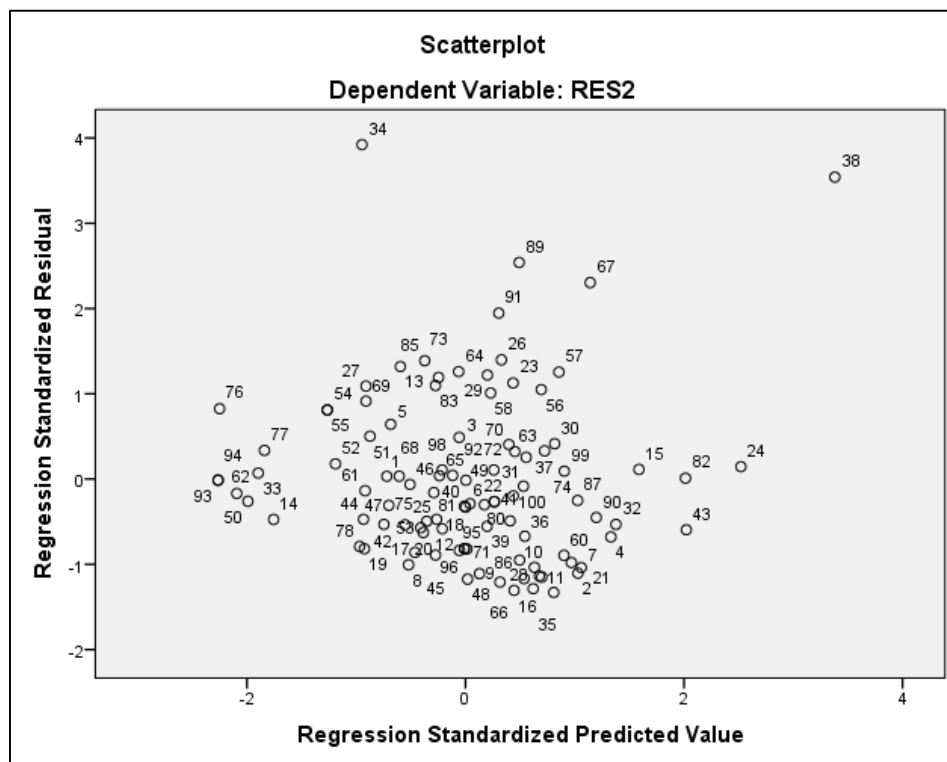
Gambar 3.3  
Scatterplot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 3.3 dapat terlihat bahwa distribusi data mengikuti pola normal. Dengan demikian data pada penelitian ini dikatakan telah mengikuti persyaratan normalitas sehingga dapat diolah untuk mendapatkan hasil penelitian.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Hal tersebut dikarenakan salah satu syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan regresi linier adalah bahwa data yang digunakan harus homogen atau tidak adanya gejala

heterokedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi terjadi heteroskedastisitas atau homogen jika diagram pancarnya tidak membentuk suatu pola. Adapun hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:



Sumber : Data primer yang diolah SPSS

Gambar 3.4  
Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3.4 terlihat titik-titik yang menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Ini menunjukkan model regresi yang digunakan layak untuk dipakai dalam penelitian ini.

### 3) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antara variabel penelitian. Uji linieritas adalah syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Variabel penelitian dikatakan mempunyai hubungan linier bila hasil signifikansi kurang dari 0,05. Adapun hasil perhitungan yang

didapat dituliskan pada pada tabel 3.10 yang dituliskan pada halaman setelah ini.

Tabel 3.10  
Hasil Uji *Linieritas*

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	151,466	2	75,733	39,363	,000 <sup>b</sup>
	Residual	186,627	97	1,924		
	Total	338,092	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan.Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Kualitas.Pelayanan, Fasilitas.Wisata

Sumber : Data primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 3.10 diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,000. Melalui hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model persamaan pada penelitian ini bersifat linier karena memenuhi persyaratas *linieritas* yaitu hasil signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi sebesar 0,05. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel fasilitas wisata (X1) , kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan pengunjung (Y)

### c. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan) terhadap dua variabel tak bebas (Fasilitas dan Kualitas Pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan) Berikut rumus regresi linier berganda untuk dua prediktor:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana : Y = Variabel terikat yang diprediksi

X1 = Variabel bebas satu

X2 = Variabel bebas dua

a = nilai Y ketika nilai X1 dan X2 = 0 (konstanta)

b1 = koefisien regresi variabel bebas satu, yang menunjukkan angka pada peningkatan ataupun penurunan variabel terikat

b2 = koefisien regresi variabel bebas dua, yang menunjukkan angka pada peningkatan ataupun penurunan variabel terikat

Dengan persamaan regresi linier berganda dapat diprediksi nilai Y jika X1 dan X2 diketahui. Proses regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

#### d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau  $R^2$  adalah satu ukuran yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen yaitu fasilitas wisata (X1), kualitas pelayanan (X2) terhadap variansi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y). Dimana koefisien determinasi menggunakan rumus :

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

Sumber : Sugiyono (2012, hlm, 257)

Keterangan:  $Kd$  = Koefisien determinasi

$r$  = Koefisien Korelasi

Pengaruh tinggi rendahnya koefisien determinasi memiliki pedoman yang dikemukakan oleh Guilford yang dikutip oleh Sugiyono (2012, hlm. 257) pada tabel 3.11 sebagai berikut:

Tabel 3.11  
Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisienan	Tingkat Pengaruh
----------------------	------------------

0% - 19,99%	Sangat Lemah
20% - 39,99 %	Lemah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012, hlm. 257)

#### e. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X1 (fasilitas wisata) dan variabel X2 (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung). Dalam pengujian hipotesis pada penelitian dengan tiga variabel digunakan dua pengujian yaitu uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikansi parsial (uji statistik t). Berikut penjelasan mengenai uji statistik F dan uji statistik t.

##### 1) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2012, hlm. 98) suatu model regresi dikatakan signifikan dalam uji F apabila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ . Berikut rumus untuk mencari nilai  $F_{hitung}$  :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Sumber: Sanusi (2013)

Keterangan :  $R^2$  = koefisien regresi  
 n = jumlah sampel  
 k = jumlah variabel independen

Dengan perhitungan tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung}$  yang kemudian dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ . Untuk kesalahan 5% dan menggunakan tiga variabel penelitian maka digunakan derajat kebebasan dengan rumus

$$dk = n - 3$$

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang ditunjukkan adalah :

$F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

$F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

## 2) Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Pengujian uji-t ini menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Sumber : Sugiyono (2013, hlm. 303)

Keterangan : t = Distribusi *student* dengan derajat kebebasan

r = Koefisien Korelasi rank *Spearman*

n = Banyaknya sampel

Dengan perhitungan tersebut diperoleh nilai  $t_{hitung}$  yang kemudian dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Untuk kesalahan 5% dan menggunakan tiga variabel penelitian maka digunakan derajat kebebasan dengan rumus

$$dk = n - 3$$

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang ditunjukkan adalah :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.