

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain (sugiyono,2012, hlm. 35). Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (Best,1982, hlm. 119). Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Hal ini dilakukan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang dihadapi di Bandung Indah Waterpark.

Penelitian deskriptif ditunjukkan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa betuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2010, hlm. 72).

Dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, teknik yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada beberapa pengunjung Bandung Indah Waterpark. Data yang dikumpulkan bersumber dari kondisi aktual Bandung Indah Waterpark. Analisis dilakukan berdasarkan pada

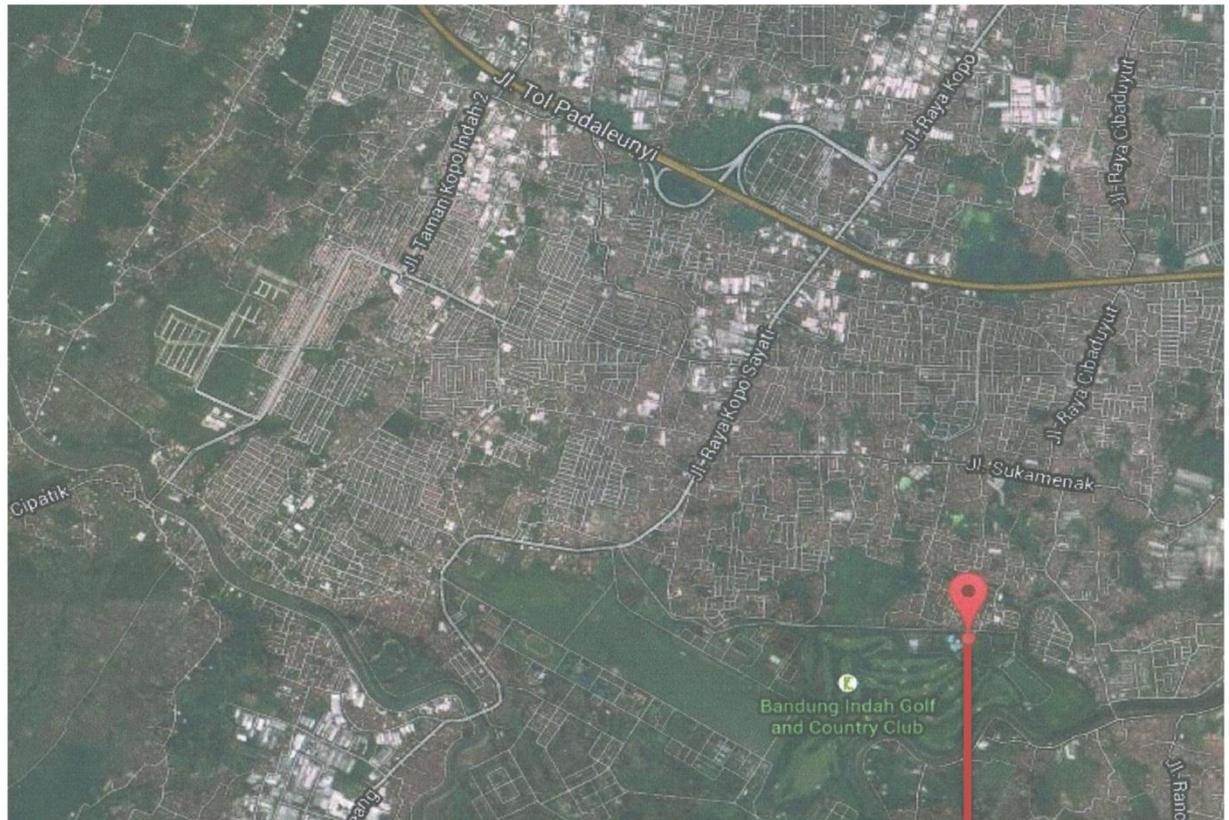
identifikasi permasalahan, penjabaran terhadap data yang dikumpulkan dengan berpedoman pada konsep-konsep dari studi kepustakaan untuk dapat menghasilkan kesimpulan dan jawaban dari permasalahan yang ada.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Bandung Indah Waterpark yang berlokasi di jl. Kopo KM: 8,4 Margahayu – Bandung.

Gambar 3.1.

LOKASI BANDUNG INDAH WATERPARK



**Lokasi Bandung Indah
Waterpark**

Sumber: <http://www.indogolf.com/show.phtml?id=BIG>

C. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan (Cooper dan Emory, 1997, hlm.

214). Anggota populasi adalah elemen populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Bandung Indah Waterpark.

Pemilihan populasi tersebut karena pengunjung yang datang ke Bandung Indah Waterpark adalah mereka yang menilai dan merasakan langsung terhadap pelayanan yang di berikan oleh Bandung Indah Waterpark secara keseluruhan.

D. Sampel

Sampel menurut Djarwanto dan Pangestu Subagyo (1993, hlm. 108) adalah “sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari pada jumlah populasi)”.

Metode pengambilan sampel dinamakan sampling. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2003, hlm. 77) *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dilihat orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Maka sesuai dengan teori diatas sampel yang akan diambil yaitu siapa saja pengunjung yang ditemui di Bandung Indah Waterpark hingga mencapai jumlah sampel yang ditentukan.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berkaitan ini, Arikunto (2006, hlm. 131) mengungkapkan bahwa dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud dengan menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi

populasi. Dalam penelitian ini digunakan rumus slovin (Consuelo dkk, 1993: hal 161)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%.

Berikut adalah data pengunjung Bandung Indah Waterpark dari tahun 2012 sampai dengan 2014

Tabel 3.1
JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE BANDUNG INDAH WATERPARK

No	Tahun	Jumlah kunjungan
1	2012	32175
2	2013	28473
3	2014	30185
Total		90833

Sumber: Pengelola Bandung Indah Waterpark 2014

Berdasarkan tabel 3.1 Dapat dilihat bahwa pada tahun 2012-2014 rata jumlah kunjungan wisatawan ke Bandung Indah Waterpark 90833 : 3 tahun = 30578

$$n = \frac{30278}{1+30278(0,10)^2}$$

$n = 99,97$ orang, dan dibulatkan menjadi 100 orang

maka didapatkan ukuran sampel minimal dengan jumlah $(n) = 100$ orang.

E. 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

Peneliti melakukan pengambilan gambar dari lokasi dan objek-objek yang akan diteliti.

F. Variabel

Secara teoritis variabel dapat di definisikan sebagai atribut seseorang atau objek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain (Hatch dan Farhady, 1981). Menurut Sugiyono (2013, hlm. 38) variabel juga dapat berbentuk atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu. Kerlinger (1973) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (constructs) atau sifat yang akan di pelajari.

Berdasarkan pengertian – pengertian di atas, maka dapat dirumuskan variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian dapat di tarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan satu jenis variabel independen yaitu kualitas pelayanan dengan memiliki 5 dimensi diantaranya :

1. Realibilitas (*reliability*),

2. Daya tanggap (*responsiveness*),
3. Jaminan (*assurance*),
4. Empati (*empathy*),
5. Bukti fisik (*tangibles*),

Variabel independen : Variabel ini disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Atau di sebut juga sebagai varibel bebas, variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

G. Oprasional Variabel

Tabel 3.2.

OPRASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono,2006: hal 59)	<i>Tangible</i> (Kodisi Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan papan petunjuk arah. 2. Penampilan dan seragam karyawan. 3. Ketersediaan baju pelampung dan ban pelampung. 4. Ketersediaan fasilitas umum (toilet, kantin/ cafeteria, tempat ibadah, dll). 5. Kebersihan dan kenyamanan area wahana.
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejelasan informasi yang diberikan oleh pusat informasi.

		<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kepedulian dan perhatian karyawan terhadap pengunjung. 3. Kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pengunjung.
		<i>Reliability</i> (Realibilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiapan wahana untuk digunakan. 2. Kesesuaian wahana yang di promosikan dengan kondisi aktual wahana yang ada. 3. Kejujuran dan tanggung jawab karyawan.
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiapan dan ketepatan dalam menangani pengunjung. 2. kemudahan untuk menghubungi karyawan dan petugas jika dibutuhkan
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan dan kenyamanan pengunjung. 2. Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan pengunjung. 3. Sikap penjaga wahana dalam memberikan peringatan kepada pengunjung. 4. Keramahtamahan karyawan.

Sumber : Mudie, Peter dan Pirrie,Angela. 2006. Service Marketing Management. hlm 110

H. Jenis Dan Sumber Data

Danis Arief Ramadhana, 2015
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BANDUNG INDAH WATERPARK DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

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. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2010, hlm. 137) yang menyatakan bahwa : “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Data primer yang diperoleh dengan cara observasi dan wawancara dengan pihak Bandung Indah Waterpark.

2. Data sekunder

Data sekunder antara lain disajikan dalam bentuk data-data, tabel – tabel, diagram-diagram, atau mengenai topik penelitian. Data ini merupakan data yang berhubungan secara langsung dengan penelitian yang dilaksanakan dan bersumber dari Bandung Indah Waterpark dan data – data lain yang diperlukan dari perusahaan tersebut, hasil searching di internet mengenai artikel-artikel, jurnal, dan adanya hasil dari penelitian sebelumnya yang dapat digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan menurut Sugiyono (2005, hlm. 62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan

penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

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.
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Jenis Data	Sumber Data	Data sekunder	Data Primer
1	Data kunjungan wisatawan Bandung Indah Waterpark tahun 2011 – 2013.	Personalia Bandung Indah Waterpark	✓	–
2	Data keluhan pengunjung Bandung Indah Waterpark.	Personalia Bandung Indah Waterpark	✓	–
3	Struktur organisasi Bandung Indah Waterpark.	Personalia Bandung Indah Waterpark	✓	–
4	Denah lokasi Bandung Indah waterpark	Personalia Bandung Indah Waterpark	✓	–
5	Data kualitas pelayanan untuk kuesioner pengunjung Bandung Indah Waterpark.	Hasil olah data peneliti (2014)	–	✓
6	Foto kondisi aktual Bandung Indah Waterpark.	Hasil temuan peneliti di lokasi	–	✓

Sumber : diolah peneliti (2014)

I. Teknik Analisis Data

Berdasarkan penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Matrix (IPM)*, pendekatan skala likert dan alat olah data faktor menggunakan *statistical product and service solutions (SPSS)* versi 16.0. Teknik analisis *Importance Performance Matrix (IPM)* adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan

atas jasa yang diterimanya serta mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*).

1. Penetapan Skala

Dalam penelitian ini peneliti mengukur tingkat kepuasan pengunjung di Bandung Indah Waterpark dengan cara mengukur tingkat layanan yang di harapkan pengunjung dan layanan yang di rasakan pengunjung sebenarnya. Untuk menetapkan skala, peneliti menggunakan skala likert, skala likert digunakan ketika yang di ukur adalah sikap, pendapat, dan presepsi seseorang terhadap fenomena social (Sugiyono, 2011, hlm. 93)

Berikut adalah pedoman pembobotan nilai alternative tingkat tingkat layanan yang di harapkan pengunjung dan layanan yang di rasakan pengunjung dengan pendekatan skala likert. Dapat di lihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4.

PEDOMAN NILAI KUISIONER

Tingkat layanan yang di harapkan pengunjung	Nilai Skor	layanan yang di rasakan pengunjung
Sangat Penting	5	Sangat Bagus
Penting	4	Bagus
Cukup Penting	3	Cukup Bagus
Tidak Penting	2	Tidak Bagus
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Bagus

Sumber : diolah peneliti (2014)

Dengan teknik pengumpulan data kuesioner/ angket, maka instrumen tersebut akan diberikan kepada pengunjung Bandung Indah Waterpark secara acak.

2. Importance Performance Matrix

Analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Matrix (IPM)*. Konsep ini mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Lebih rinci hubungan *importance* (kepentingan pelanggan) dengan *performance* (penampilan kinerja) seperti pada Gambar 3.2.

Gambar 3.2.

IMPORTANCE AND PERFORMANCE MATRIX



Sumber: Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Hlm 110

Kuadran I *focus effort here* (prioritas utama/attributes to improve), kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga kinerja perusahaan harus ditingkatkan agar

optimal. Kuadran I merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance variable* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II *maintain performance* (kinerja dipertahankan), kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. Kuadran II merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

Kuadran III *medium low priority* (prioritas rendah/*attributes to maintain*), kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan. Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV *reduce emphasis* (pelayanan berlebihan/*main priority*), kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya organisasi. Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3. Alat Olah Data Statistical Product and Service Solutions (SPSS) dan Microsoft Excel

Statistical product and service solutions (SPSS) versi 16.0 adalah metode statistik *multivariable* yang digunakan untuk memproduksi data (*data reduction*) atau melakukan penarikan kesimpulan. Penerapan analisis faktor adalah untuk mempelajari produk atau jasa yang sangat kompleks dengan maksud untuk mengidentifikasi karakteristik yang dianggap penting bagi pelanggan terhadap jasa atau pelayanan tersebut.

Microsoft Excel versi 2010 adalah aplikasi untuk mengolah data secara otomatis yang dapat berupa perhitungan dasar, rumus, pemakaian fungsi-fungsi, pengolahan data dan tabel, pembuatan grafik dan manajemen data.

J. Uji Instrumen Penelitian

1. Validitas

Penelitian pada dasarnya merupakan proses untuk melakukan pengukuran. Oleh karena itu agar kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tidak keliru atau tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dengan keadaan yang sebenarnya maka diperlukan alat ukur yang berupa skala atau test yang valid dan reliabel.

Berdasarkan Ghazali (2006, hlm. 45) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berdasarkan Sugiyono (2011, hlm. 86) Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan dan untuk mendapatkan hasil uji validitas ideal jumlah minimum sampel yang di sebar adalah sebanyak 30 sampel dari total 100 sampel yang akan di sebar kepada responden. Berdasarkan pengertian di atas, uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuesioner sehingga dapat benar – benar mengukur apa yang ingin di ukur.

Validitas menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun & Effendi, 1989, hlm. 37). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode validitas konstruk. Validitas konstruk adalah metode pengujian validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran suatu alat ukur dengan konsep teoritik yang dimilikinya (Singarimbun & Effendi, 1989). Perhitungan korelasi *product momen pearson* dengan menggunakan Microsoft Excel masing-masing item

dicari korelasinya terhadap skor total dengan teknik korelasi “*product moment*”.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations* dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2006 , hlm. 45).

Dimana :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi (r -hitung)

$\sum x$ = Jumlah skor variabel independen

$\sum y$ = Jumlah skor total (seluruh *item*)

$\sum xy$ = Hasil kali skor butir dengan skor total

n = Jumlah responden

Item Instrumen dianggap Valid jika lebih besar dari 0,3 atau bisa juga dengan membandingkannya dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka valid. Untuk mengukur validitas kuesioner yang di pakai maka peneliti terlebih dahulu menyebarkan 30 kuesioner selama 2 hari mulai tanggal 1 Desember 2014 – 2 Desember 2014 kepada responden Bandung Indah Waterpak sebagai uji coba validitas dari kuesioner tersebut.

2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada keterandalan sesuatu. Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2010, hlm. 221). Uji kehandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Pengujian reliabilitas instrumen dengan rentang skor antara 1-5 menggunakan rumus cronbach alfa (Arikunto, 2010: hal 239), yaitu :

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

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyak butir pertanyaan
 σ_t^2 = Varians total
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

Jumlah varians butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian dijumlahkan :

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

Kriteria pengambilan keputusan untuk reliabilitas adalah sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan reliabilitas
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan tidak reliabilitas

- c. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka item pertanyaan dinyatakan reliabilitas
- d. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabilitas

Perhitungan reliabilitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program software Microsoft Excel. Hair, Anderson, Tatham dan Black (Kusnendi, 2008, hlm. 96) menyatakan bahwa dalam statistik *alpha cronbach*, suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *alpha cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,700.

3. Hasil Uji validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam menguji validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitian ini penulis menggunakan bantuan program software Microsoft Excel, dengan kriteria penolakan yaitu jika koefisien validitas $> 0,3$ maka instrument penelitian dinyatakan valid, dan jika koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrument penelitian dinyatakan reliabilitas.

Untuk pengujian ini kuesioner terlebih dahulu dibagikan kepada 30 responden. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua variable atau pertanyaan yang diajukan kepada responden dapat dikatakan valid. Berikut adalah bukti validitas dan Reliabilitas kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini :

Tabel 3.5.
VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENDAPAT ATAS PELAYANAN
YANG DITERIMA TERHADAP 30 RESPONDEN BANDUNG
INDAH WATERPARK

<i>no</i>	<i>variabel</i>	Skor validitas	Kevalidan	Total varian butir	Skor reliabilitas	Kereliabilitasan
1	Ketersediaan papan petunjuk arah di Bandung Indah Waterpak	0.715748	valid	0.2	1.035971	reliabel
2	Penampilan dan seragam karyawan	0.703278	valid	0.2	1.035971	reliabel
3	Ketersediaan baju pelampung dan ban pelampung	0.715748	valid	0.2	1.035971	reliabel
4	Ketersediaan fasilitas umum (toilet, restoran, mushola dll)	0.467618	valid	0.44	1.004135	reliabel
5	Kebersihan dan kenyamanan area wahana	0.368526	valid	0.29	1.024032	reliabel
6	Kejelasan informasi yang diberikan oleh pusat informasi	0.883464	valid	0.56	0.988218	reliabel
7	Kepedulian dan perhatian karyawan terhadap pengunjung	0.432124	valid	0.36	1.014747	reliabel
8	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi	0.467618	valid	0.44	1.004135	reliabel
9	Kesiapan wahana untuk digunakan	0.612848	valid	0.44	1.004135	reliabel
10	Jenis, variasi dan kesesuaian wahana yang di tawarkan	0.695057	valid	0.49	0.997503	reliabel

11	Kejujuran dan tanggung jawab karyawan	0.470703	valid	0.09	1.050562	reliabel
12	Kesiapan dan ketepatan dalam menangani pengunjung	0.46808	valid	0.44	1.004135	reliabel
13	kemudahan untuk menghubungi karyawan dan petugas jika dibutuhkan	0.417488	valid	0.61	0.981586	reliabel
14	Keamanan dan kenyamanan pengunjung	0.552789	valid	0.29	1.024032	reliabel
15	Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan pengunjung	0.918955	valid	0.69	0.970974	reliabel
16	Sikap penjaga wahana dalam memberikan peringatan kepada pengunjung	0.572598	valid	0.45	1.002809	reliabel
17	Keramahtamahan karyawan	0.773853	valid	0.29	1.024032	reliabel

sumber : hasil olah data peneliti, 2014

Tabel 3.6.
VALIDITAS DAN RELIABILITAS HARAPAN ATAS PELAYANAN
YANG DITERIMA TERHADAP 30 RESPONDEN BANDUNG
INDAH WATERPARK

no	variabel	Skor validitas	Kevalidan	Total varian butir	Skor reliabilitas	Kereliabilitan
1	Ketersediaan papan petunjuk arah di Bandung Indah Waterpak	0.476957	valid	0.76	0.961689	reliabel

2	Penampilan dan seragam karyawan	0.515457	valid	0.41	1.008115	reliabel
3	Ketersediaan baju pelampung dan ban pelampung	0.483794	valid	0.25	1.029338	reliabel
4	Ketersediaan fasilitas umum (toilet, restoran, mushola dll)	0.807204	valid	0.44	1.004135	reliabel
5	Kebersihan dan kenyamanan area wahana	0.476957	valid	0.76	0.961689	reliabel
6	Kejelasan informasi yang diberikan oleh pusat informasi	0.811736	valid	0.41	1.008115	reliabel
7	Kepedulian dan perhatian karyawan terhadap pengunjung	0.562248	valid	0.36	1.014747	reliabel
8	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi	0.807204	valid	0.44	1.004135	reliabel
9	Kesiapan wahana untuk digunakan	0.761649	valid	0.64	0.977606	reliabel
10	Jenis, variasi dan kesesuaian wahana yang di tawarkan	0.488101	valid	0.25	1.029338	reliabel
11	Kejujuran dan tanggung jawab karyawan	0.78942	valid	0.45	1.002809	reliabel
12	Kesiapan dan ketepatan dalam menangani pengunjung	0.623891	valid	0.44	1.004135	reliabel
13	kemudahan untuk menghubungi karyawan dan petugas jika dibutuhkan	0.843371	valid	0.64	0.977606	reliabel
14	Keamanan dan kenyamanan pengunjung	0.754443	valid	0.64	0.977606	reliabel
15	Kemampuan karyawan dalam menangani	0.652977	valid	0.45	1.002809	reliabel

	keluhan pengunjung					
16	Sikap penjaga wahana dalam memberikan peringatan kepada pengunjung	0.32557	valid	0.21	1.034644	reliabel
17	Keramahtamahan karyawan	0.777994	valid	0.64	0.977606	reliabel

sumber : hasil olah data peneliti, 2014

Dari data pada tabel 3.5. dan tabel 3.6. dapat di lihat bahwa variabel-variabel pada kuesioner tersebut *valid* dan *reliable*. Hal ini berarti kuesioner sudah sah dan dapat disebarkan kepada 100 orang responden yakni 100 orang pengunjung dari Bandung Indah Waterpark.

K. Alat dan Instrument Penelitian

Dalam melaksanakan sebuah penelitian, seorang peneliti membutuhkan instrument atau alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data, hal ini menurut Arikunto (2002, hlm. 160) bertujuan agar pengerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cepat, lengkap dan sistematis sehingga mempermudah penulis dalam mengolah data. Dalam penelitian ini alat dan instrument penelitian yang digunakan adalah kamera telepon genggam untuk mengambil gambar lokasi penelitian, laptop untuk menyusun laporan penelitian dan pengolahan data, kertas dan alat tulis untuk mencatat temuan-temuan hasil penelitian di lapangan, angket kuesioner sebagai alat instrument pengumpulan data yang akan diolah peneliti.