

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua variabel. Variabel X sebagai Variabel Bebas (*Independen*) dan variabel Y sebagai variabel terikat (*dependen*). Uma Sekaran (2011:115) menyebutkan bahwa variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi dalam nilai.

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisa tentang bagaimana *customer experience* terhadap *revisit intention*. Menurut Sugiyono, (2013:39) “Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini, *customer experience* memiliki enam dimensi yaitu *comfort, educational, hedonic, novelty, beauty, dan safety*.

Variabel dependen (terikat) menurut Sugiyono, (2013:39) merupakan “variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *revisit intention*.

Penelitian ini dilaksanakan di suatu kawasan wisata berbasis alam yang dikelola oleh pemerintah, yaitu Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu. Unit analisis atau responden dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:71) “Unit analisis adalah sesuatu yang berdasarkan tujuannya yang dijadikan suatu kesatuan karakteristik yang akan di ukur”.

Penelitian ini dilakukan pada kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*. Menurut Husein Umar (2008:45) pendekatan *cross sectional* yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka panjang. Sedangkan menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:34) metode *cross sectional* adalah metode yang mengambil subyek dari berbagai tingkat umur dan karakteristik lain dari waktu yang bersamaan. Bertujuan untuk memperoleh

data yang lebih lengkap, cepat, sehingga dapat menggambarkan perkembangan individu selama masa pertumbuhan.

Pengumpulan informasi dari subjek penelitian hanya dilakukan satu kali dalam satu periode waktu, sehingga penelitian ini merupakan *one-shot* atau *cross sectional* (Maholtra, 2009:101).

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Jenis-jenis penelitian yang telah dikemukakan Sekaran dan Bougi (2010: 103) pada umumnya dapat berupa explorasi (*exploratory*), deskriptif, atau uji hipotesis, hal ini disesuaikan dengan tingkat pengetahuan tentang pokok penelitian yang sudah ada. Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan verifikatif (pengujian hipotesis).

Sugiono (2012:11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel lain. Sekaran dan Bougi (2010:105) menjelaskan pula tentang penelitian deskriptif sebagai berikut "*A descriptive study is undertaken in order to ascertain and be able to describe the characteristic of the variabel of interest in situation.*" hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memastikan dan dapat menggambarkan karakteristik dari setiap variabel yang diteliti dalam sebuah situasi. Adapun pengertian penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2012:54) "Penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda"

Berdasarkan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Maka metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory survey*. Menurut Kerlinger dalam Sugiyono (2012:12) metode survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distributive dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis

maupun psikologis. Sedangkan Menurut Sugiyono (2013:11), yang dimaksud dengan metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, tes, dan wawancara terstruktur.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian jenis deskriptif dan ekplanatif, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dan *explanatory survey*. Menurut Sherri L. Jackson (2012:20) menyatakan metode *survey* adalah mempertanyakan individu pada sebuah topik atau beberapa topik kemudian menggambarkan tanggapan mereka. Sedangkan metode *explanatory survey* dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah atau penelitian melalui masalah atau situasi untuk mendapatkan wawasan dan pemahaman (Maholtra, 2009:98).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini meliputi dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Maholtra (2009:248), yang dimaksud dengan variabel bebas dan terikat yaitu variabel bebas (*independent variabel/predictor variabel*) merupakan variabel atau alternatif yang dimanipulasi dan yang mempengaruhi diukur dan dibandingkan. Variabel terikat (*dependent variable/criterion variabel*) merupakan variabel yang mengukur efek dari variabel independent pada unit tes.

Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan mengurai variabel menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris yang menunjuk langsung pada hal-hal yang dapat diamati atau diukur (Uber Silalahi, 2009:201). Secara lebih rinci operasionaliasi variabel masing-masing dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
Customer Experience (X)	<i>Customer experience is defined as the internal and subjective response that customers have of any direct or indirect contact with a company. Direct contact generally occurs in the course of purchase, use and service, and usually initiated by the costumer. Whereas, indirect contact most often involves unplanned encounters with representations of a company's product, services, or brands and takes the from</i>				

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
	<p><i>of word-of-mouth recommendations or criticisms, advertising, news reports and review.</i> Pengalaman konsumen didefinisikan sebagai respon internal dan subjektif dari konsumen yang memerlukan kontak dengan perusahaan, baik kontak secara langsung maupun tidak langsung. Kontak langsung secara umum terjadi dalam bagian pembelian, pemakaian dan pelayanan, dan biasanya dimulai oleh konsumen. Sebaliknya, kontak tidak langsung paling melibatkan pertemuan tidak terencana dengan perwakilan produk, layanan atau merek perusahaan dan menerima bentuk dari rekomendasi <i>word-of-mouth</i> atau kritik, iklan, laporan berita dan tinjauan. Meyer and Schwager, (2007) dalam Rageh et al (2013:126)</p>				
<i>Comfort (X₁)</i>	<p>keputusan konsumen dalam menentukan destinasi untuk berwisata sangat berkaitan dengan keinginan untuk mendapatkan relaksasi. Konsumen mengarah kepada <i>basic amenities</i> yang DTW sediakan untuk memastikan kenyamanan dan juga menciptakan relaksasi. Penemuan tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Crompton (1979), Shoemaker (1989), dan Otto and Ritchie (1996) (Rageh et al., 2013:136).</p>	- <i>Comfort</i>	- Tingkat kenyamanan cuaca saat berada di TWA Gunung Tangkuban Perahu	<i>Ordinal Scale</i>	III.A.1
			- Tingkat Keyamanan fasilitas umum (toilet, tempat parkir dll) di TWA Gunung Tangkuban Perahu		III.A.2
			- Tingkat kenyamanan melakukan aktifitas wisata (melihat kawah, cagar alam dan outbound)TWA Gunung Tangkuban Perahu		III.A.3
			- Tingkat kenyamanan fasilitas khusus (guide, shelter dan saung-saung) di TWA Gunung Tangkuban Perahu		III.A.4
<i>Education (X₂)</i>	<i>Educational</i> dikarakteristikan oleh sifat sukarela	- <i>Exploration</i>	- Tingkat mendapat pengetahuan baru mengenai kawah	<i>Ordinal Scale</i>	III.B.5

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
	ketika pembelajar sendiri memiliki pilihan nyata mengenai apa, dimana, kapan, bagaimana dan dengan siapa mereka belajar, dan hal tersebut distimulasikan oleh kebutuhan dan ketertarikan dari orang tersebut (Packer, 2006 dalam rageh et al., 2013:137)		dan cagar alam setelah berkunjung ke TWA Gunung tangkuban perahu - Tingkat untuk ingin lebih menggali lagi pengetahuan lebih dalam tentang alam, kawah, dan sejarah setelah datang ke TWA gunung tangkuban perahu		III.B.6
<i>Hedonic</i> (x_3)	hedonis melambangkan semangat, kenikmatan dan mudah dikenang (Otto and Ritchie, 1996 dalam Rageh et al. 2013:138).	- <i>Enjoyment</i> - <i>Memorability</i>	- Tingkat kesenangan saat menikmati suasana alam yang di tawarkan di TWA Gunung Tangkuban Perahu - Tingkat kenangan yang di rasakan setelah mengunjungi TWA Gunung Tangkuban Perahu - Tingkat perasaan senang dan semangat yang di dapatkan setelah datang ke TWA gunung tangkuban perahu	<i>Ordinal Scale</i>	III.C.7 III.C.8 III.C.9
<i>Novelty</i> (x_4)	kebutuhan akan hal baru mengarah kepada keinginan untuk pergi dari tempat yang dikenali ke tempat yang asing, atau untuk mencari pengalaman baru, sensasi dan	- <i>New Experience</i>	- Tingkat pengalaman baru yang di peroleh setelah ke TWA Tangkuban Perahu - Tingkat perubahan dari rutinitas saat berada di TWA Tangkuban Perahu	<i>Ordinal Scale</i>	III.D.10 III.D.11

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
	petualangan, dan studi tersebut mengidentifikasi empat dimensi dari paradigma <i>Novelty</i> yakni <i>change from routine, thrill, boredom alleviation dan surprise.</i> (Lee and Crompton, 1992 dalam Rrageh et al. 2013:139).				
<i>Safety</i> (x_5)	Dalam literatur kepariwisataan, terdapat kesepakatan dimana terdapat hubungan antara tindak kejahatan dengan pariwisata, dan nyatanya tingkat kejahatan tersebut lebih tinggi pada daerah wisatawan (Fujii and Mak, 1980; Walmsley et al., 1983; Pizam, 1982; Pizam dan Mansfeld, 1996 dalam rageh et al. 2013:140).	- <i>Safety</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keamanan akses menuju TWA gunung tangkuban perahu - Tingkat keamanan saat beraktifitas wisata (pagar pembatas kawah dan cagar alam, saung-saung dan ketersediannya rambu-rambu peringatan) TWA Gunung Tangkuban Perahu - Tingkat keamanan lingkungan social (parkir dan tingkat kejahatan seperti copet dll) di TWA gunung tangkuban perahu 	<i>Ordinal Scale</i>	III.E.12 III.E.13 III.E.14
<i>Beauty</i> (x_6)	Keindahan dapat dikenali sebagai kapasitas penting manusia dan pengalaman subjektif dari keindahan dikarakteristikan melalui keadaan luhur dan mulia yang unik, signifikan secara	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Beauty</i> - <i>Unique</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keindahan alam di TWA gunung tangkuban perahu - Tingkat keindahan kawah-kawah dan cagar alam yang ada di TWA gunung tangkuban perahu - Tingkat keunikan 	<i>Ordinal Scale</i>	III.F.15 III.F.16 III.F.17

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
	psikologi dan diinginkan (Hagman, 2002 dalam Rageh et al., 2013:141).		TWA gunung tangkuban perahu		
<i>Revisit Intention (Y)</i>	<i>Revisit intention</i> adalah kemungkinan wisatwan utnuk mengulangi aktifitas atau berkunjung ulang ke suatu destinasi.Baker dan Crompton dalam dalam Chung-Hslen Lin (2012)				
	Keinginan untuk wisatawan untuk merekomendasikan kepada orang lain.	<i>Intention To Recommend</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan kepada teman, kerabat, atau keluarga untuk berkunjung ke TWA Gunung Tangkuban Perahu - Tingkat frekuensi merekomendasikan TWA Gunung Tangkuban Perahu kepada teman, kerabat, atau keluarga. - Tingkat kesedian membicarakan hal-hal positif tentang TWA Gunung Tangkuban Perahu kepada teman, kerabat, atau keluarga. 	<i>Ordinal Scale</i>	IV.A.1 IV.A.2 IV.A.3
	Keinginan wisatawan untuk kembali berkunjung	<i>Intention to Revisit</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali ke TWA Gunung Tangkuban Perahu. - Tingkat keinginan untuk berkunjung ke TWA Gunung Tangkuban Perahu meskipunbiaya lebih mahal. - Tingkat kemungkinan untuk 	<i>Ordinal Scale</i>	IV.B.4 IV.B.5 IV.B.6

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
			mengunjungiTWA Gunung Tangkuban Perahu di masa mendatang		

Sumber : Pengolahan Data, 2015

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran yang perlu mendapatkan sumber yang jelas. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:72), “Data adalah informasi/keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukan suatu fakta”. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu

1. Data Primer (*Primary Data Source*)

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh pihak pertama. Peneliti dapat mengolah kembali data primer yang diperoleh untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif.

2. Data Sekunder (*Secondary Data Source*)

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua, biasanya diperoleh melalui badan/intansi yang bergerak dalam proses pengumpulan data, baik itu intansi pemerintah maupun swasta. Berikut jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
Profil Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu	Sekunder	Kantor pengelola TWA Gunung Tangkuban Perahu
Data Kunjungan Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu	Sekunder	Kantor BBKSDA (Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Jawa Barat)
Data Revisit Intention Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu	Primer	Dengan menyebar kuisioner pra-penelitian kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Sekunder dan Primer, 2015

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik *Sampling*

3.2.4.1 Populasi

Kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting untuk mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Di dalam pengumpulan dan menganalisa suatu data, langkah pertama yang sangat penting adalah menentukan populasi terlebih dahulu. Data yang dikumpulkan digunakan untuk mengambil keputusan dalam menguji hipotesis. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono(2013:115).

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan nusantara yang berkunjung ke daya tarik wisata yang berada di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu yaitu pada tahun 2014 berjumlah 973.727 wisatawan.

3.2.4.2 Sample

Pada umumnya penelitian yang dilakukan tidak meneliti semua populasi. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti keterbatasan biaya dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti mengambil sebagian dari populasi yang disebut sampel. Menurut Sugiyono (2013:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Anwar Sanusi (2012:87) sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010:131) mendefinisikan “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang di teliti”. Suatu penelitian tidak mungkin keseluruhan populasi diteliti. Maka itu peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang di tentukan dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang tidak di teliti atau representatif. Agar memperoleh sampel yang refresentatif dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Untuk mengukur sampel, peneliti menggunakan teknik Slovin (dalam Husein Umar 2010:146), yaitu dengan rumus:

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

Keterangan: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e = 0.1 atau 10%).

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{973.727}{1 + 973.727 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = 99,98 \approx 100$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, diperoleh hasil sampel sebesar 99,98 tetapi untuk jaminan keakuratan, sebaiknya sampel ditambah sedikit lebih banyak dari jumlah matematikanya. Berdasarkan ukuran sampel (n) minimal, maka dalam penelitian ini ditetapkan ukuran sampel (n) sebanyak 100 responden agar lebih representatif.

3.2.4.3 Teknik *Sampling*

Menurut Sugiyono (2013:116) menyatakan bahwa, “Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel”. Sedangkan menurut Uma Sekaran (2009:116) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Penarikan sampel merupakan suatu proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi sehingga dengan mempelajari sampel akan memungkinkan untuk menggeneralisasi karakteristik elemen populasi. Menurut Malhotra (2009:379) “Sebuah teknik sampling dapat diklasifikasikan sebagai *non probability* dan *probability*”. Sampel *probability* merupakan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sedangkan sampel *non probability* kebalikan dari sampel *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* yang meliputi *systematic random sampling*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *arearandom*. Sedangkan *Non probability sampling* meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan *snowball sampling*.

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *systematic random sampling*. Sistematis sampling acak (*random sampling*) adalah cara pengambilan sampel, dimana hanya unsur pertama yang dipilih secara acak, sedang unsur-unsur berikutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu:

1. Wawancara

Teknik ini dipakai sebagai media untuk berkomunikasi secara langsung dengan responden untuk mengetahui pendapat responden mengenai implementasi *customer experience* yang dilakukan oleh Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu dan *revisit intention* wisatawan. Wawancara juga dilakukan pada pihak pengelola Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu, tentang implementasi *customer experience* yang dilakukan dan untuk memperoleh data mengenai profil Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu serta jumlah kunjungan wisatawan tahun 2010-2015.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu khususnya mengenai *customer experience* dan *revisit intention*.

3. Kuisisioner

Kuisisioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu, pelaksanaan implementasi *customer experience* serta *revisit intention*. Kuisisioner ini ditujukan kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu. Adapun langkah-langkah dalam penyusunan kuisisioner adalah:

- a. Menyusun daftar pertanyaan
- b. Merumuskan item-item pertanyaan serta alternative jawaban, sehingga responden dapat langsung memilih jawaban yang ada
- c. Menetapkan skor yang di berikan untuk setiap item pertanyaan.

4. Studi literatur

Merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah variabel yang diteliti yaitu *customer experience* dan *revisit intention* dari beberapa literature yaitu jurnal, buku, skripsi, disertai serta artikel artikel yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan dalam Tabel 3.3 berikut:

TABEL 3.3
TEKNIK PENGUMPULAN DATA

No.	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Wawancara	Pengelola Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu
2.	Observasi	Pelaksanaan implementasi <i>customer experience</i> dan <i>revisit intention</i> wisatawan Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu
3.	Kuisisioner	Wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu
4.	Studi Literatur	Teori <i>customer experience</i> dan <i>revisit intention</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Sekunder dan Primer, 2015

3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, diperlukan pengujian data untuk mendapatkan mutu

yang baik. Untuk menguji layak atau tidak layaknya instrument penelitian (kuisioner) yang disebarkan kepada responden dilakukan dua tahap pengujian yaitu uji validitas dan reabilitas. Keberhasilan mutu hasil penelitian dipengaruhi oleh data yang valid dan reliable. Oleh karena itu dibutuhkan instrument penelitian yang valid dan reliable.

Sugiyono (2013:172-173) mengungkapkan bahwa, data valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrument yang reliable adalah instrument yang baik digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrument yang valid dan reliable dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi *valid* dan *reliable*.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Sugiyono (2013:121) menyatakan bahwa valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Sedangkan Malhotra (2009:36) mengemukakan definisi dari validitas adalah sejauh mana perbedaan bendar dalam apa yang sedang diukur bukan kesalahan sistematis atau acak. Adapun tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *Product Moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut :

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

Arikunto (2008:146)

Dimana r_{xy} = Indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan.

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel atau banyaknya responden

X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} \leq r_{tabel}$).

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Sugiyono (2010:180) adalah sebagai berikut :

TABEL 3.4
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI KOEFISIEN
KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2010:184)

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t digunakan sebagai berikut :

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

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan harga r_{tabel} dengan $dk = n - 2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item yang diteliti dikatakan valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maupun nilai probabilitas statistik $<$ (level of significant $5\% = 0,05$).
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maupun nilai probabilitas statistik $>$ (level of significant $5\% = 0,05$).

Perhitungan validitas item instrument dilakukan dengan bantuan program SPSS 20 for windows. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 20 for windows diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti. Hasil uji validitas yang diajukan peneliti kepada 30 responden dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS
TOURIST EXPERIENCE (X)

Comfort (X₁)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1.	Tingkat kenyamanan cuaca saat berada di TWA Gunung Tangkuban Perahu	0,481	0,374	Valid
2.	Tingkat Keyamanan fasilitas umum (toilet, tempat parkir dll) di TWA Gunung Tangkuban Perahu	0,560	0,374	Valid
3.	Tingkat kenyamanan melakukan aktifitas wisata (melihat kawah, cagar alam dan outbound) TWA Gunung Tangkuban Perahu	0,814	0,374	Valid
4.	Tingkat kenyamanan fasilitas khusus (guide, shelter dan saung-saung) di TWA Gunung Tangkuban Perahu	0,748	0,374	Valid
Education (X₂)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
5.	Tingkat mendapat pengetahuan baru mengenai kawah dan cagar alam setelah berkunjung ke TWA Gunung tangkuban perahu	0,888	0,374	Valid
6.	Tingkat untuk ingin lebih menggali lagi pengetahuan lebih dalam tentang alam, kawah, dan sejarah setelah datang ke TWA gunung tangkuban perahu	0,852	0,374	Valid
Hedonic (X₃)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
7.	Tingkat kesenangan saat menikmati suasana alam yang di tawarkan di TWA Gunung Tangkuban Perahu	0,761	0,374	Valid
8.	Tingkat kenangan yang di rasakan setelah mengunjungi TWA Gunung Tangkuban	0,778	0,374	Valid

	Perahu			
9.	Tingkat perasaan senang dan semangat yang di dapatkan setelah datang ke TWA gunung tangkuban perahu	0,902	0,374	Valid
Novelty(X₄)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
10.	Tingkat pengalaman baru yang di peroleh setelah ke TWA Tangkuban Perahu	0,710	0,374	Valid
11.	Tingkat perubahan dari rutinitas saat berada di TWA Tangkuban Perahu	0,754	0,374	Valid
Safety(X₅)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
12.	Tingkat keamanan akses menujuTWA gunung tangkuban perahu	0,792	0,374	Valid
13.	Tingkat keamanan saat beraktifitas wisata (pagar pembatas kawah dan cagar alam, saung-saung dan ketersediannya rambu-rambu peringatan) TWA Gunung Tangkuban Perahu	0,537	0,374	Valid
14.	Tingkat keamanan lingkungan social (parkir dan tingkat kejahatan seperti copet dll) di TWA gunung tangkuban perahu	0,663	0,374	Valid
Beauty(X₆)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
15.	Tingkat keindahan alam di TWA gunung tangkuban perahu	0,721	0,374	Valid
16.	Tingkat keindahan kawah-kawah dan cagar alam yang ada di TWA gunung tangkuban perahu	0,701	0,374	Valid
17.	Tingkat keunikan TWA gunung tangkuban perahu	0,545	0,374	Valid
REVISIT INTENTION (Y)				
Intention To Recommend (Y₁)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1.	Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan kepada teman, kerabat, atau keluarga untuk berkunjung ke TWA Gunung Tangkuban Perahu	0,803	0,374	Valid
2.	Tingkat frekuensi merekomendasikan TWA Gunung Tangkuban Perahu kepada teman, kerabat, atau keluarga.	0,898	0,374	Valid
3.	Tingkat kesedian membicarakan hal-hal positif tentang TWA Gunung Tangkuban Perahu kepada teman, kerabat, atau keluarga	0,876	0,374	Valid
Intention To Revisit (Y₂)				
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
4.	Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali ke TWA Gunung Tangkuban Perahu.	0,777	0,374	Valid
5.	Tingkat keinginan untuk berkunjung ke TWA Gunung Tangkuban Perahu meskipunbiaya lebih mahal	0,791	0,374	Valid

6.	Tingkat kemungkinan mengunjungiTWA Gunung Tangkuban Perahu di masa mendatang	untuk	0,777	0,374	Valid
----	--	-------	-------	-------	-------

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2015

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan dan pernyataan mengenai *customer experience* dan *Revisit Intention* dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010:173) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistic, suatu data dinyatakan reliable apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Pegujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu

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

Sumber : (Husein Umar, 2008:125 dan Suharsimi Arikunto, 2008:171)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ^2 = Varians total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini :

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

(Husein Umar, 2008:125 dan Suharsimi, 2008:171)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_{11}) $\geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliable.
2. Jika koefisien internal seluruh item (r_{11}) $< r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliable.

Pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 18. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Apabila angka *Alpha Cronbach* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Adapun langkah-langkah menggunakan *SPSS 20 for window* sebagai berikut:

- 1) Memasukkan data variabel X dan Y setiap item jawaban responden atas nomor item pada data view.
- 2) Klik variabel view, lalu isi kolom *name* dengan variabel-variabel penelitian (misalnya X, Y) *width*, *decimal*, *label* (isi dengan nama-nama atas variabel penelitian), *coloum*, *align*, (*left*, *center*, *right*, *justify*) dan isi juga kolom *measure* (skala: ordinal).
- 3) Kembali ke data view, lalu klik *analyze* pada toolbar pilih *Reliability Analyze*
- 4) Pindahkan variabel yang akan diuji atau klik Alpha, OK.
- 5) Akan dihasilkan output, apakah data tersebut valid serta reliabel atau tidak dengan membandingkan data hitung dengan data tabel.

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan SPSS *Statistics 20* dapat diketahui jika koefisien internal seluruh item $C_{hitung} \geq C_{minimal}$ dengantingkat signifikansi 10% maka item pertanyaan dikatakan reliabel karena $C_{hitung} \geq 0,700$. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *Statistics 20 for windows* diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut: Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan SPSS *Statistics 20* dapat diketahui jika koefisien internal seluruh item $C_{hitung} \geq C_{minimal}$ dengantingkat signifikansi 10% maka item pertanyaan dikatakan reliabel karena $C_{hitung} \geq 0,700$. Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS *Statistics 20 for windows* diperoleh hasil reliabilitas sebagai berikut:

TABEL 3.6
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS CUSTOMER EXPERIENCE
DAN REVISIT INTENTION

No.	Variabel	C_{hitung}	$C_{minimal}$	Kesimpulan
1.	Tourist Experience	0,802	0,700	Reliabel
2.	Revisit Intention	0,823	0,700	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2015

Pada Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan dan pernyataan mengenai *customer experience* dan *Revisit Intention* dapat dikatakan reliabel karena r_{hitung} (Cronbach Alpha) $>$ r_{tabel} .

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif yaitu untuk variabel yang bersifat kualitatif, dan verifikatif untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistika. Analisis data proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang di dasarkan oleh data. Pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang kedua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Pada penelitian ini menggunakan angket kuisisioner sebagai alat untuk mengukur penelitian. Kuisisioner disusun berdasarkan variabel yang ada di dalam penelitian. Kemudian analisis data dapat dilakukan setelah kuisisioner seluruh responden terkumpul.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis deskriptif tentang *customer experience* di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu yang terdiri dari *comfort, educational, hedonic, novelty, beauty, dan safety*
2. Analisis deskriptif tentang *revisit intention* wisatawan Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu

Setelah dilakukannya analisis deskriptif, analisis berikutnya dilakukan setelah keseluruhan data yang diperoleh dari responden telah terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap berikut ini:

1. Menyusun data

Penyusunan data dilakukan dengan memeriksa kelengkapan data mulai dari identitas responden hingga pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul
3. Tabulasi data
 - a. Memberikan skor pada setiap item
 - b. Menjumlahkan skor pada setiap item
 - c. Mengubah jenis data
 - d. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian
4. Menganalisis data

Kegiatan ini dilakukan dimulai dari pengolahan data-data yang diperoleh untuk kemudian dianalisis dengan menginterpretasi data berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus statistik.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Menyusun data

Kegiatan ini untuk untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data, dan pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2) Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan,

- a. Memberikan skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

3) Menganalisis data

Merupakan proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistic, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan. Adapun metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif.

4) Pengujian

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode verifikatif, maka dilakukan analisis regresi berganda

3.2.7.3 Pengujian Hipotesis

Sebagai langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu *Customer Experience* yang terdiri dari *comfort* (X1) , *educational* (X2), *hedonic* (X3), *novelty* (X4), *beauty*(X5), dan *safety* (X6) terhadap variabel *dependen* (Y) yaitu *Revisit Intention*.

Oprasi matematika tidak berlaku untuk data ordinal, maka dalam proses merubahnya menjadi data interval dipakai proporsi untuk menentukan nilai dari setiap point angka ordinal. Pada penelitian ini menggunakan data ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval* (MSI). Untuk lebih jelasnya proses analisis regresi berganda akan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) *Method of Succesive Internal (MSI)*

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Succesive Interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.

- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

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

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variabel independent* dengan *variabel dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2) Teknik Analisis Linear Regresi Berganda

Analisis regresi yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda merupakan satu analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Bentuk persamaan regresi berganda untuk dua prediktor sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

(Sugiyono, 2012:277)

Keterangan :

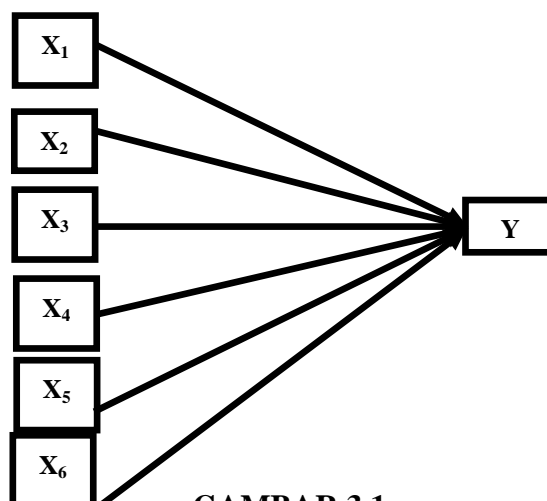
a = konstanta

b = koefisien regresi

Y = variabel dependen (variabel terikat)

X = variabel independen (variabel bebas)

Menurut Sugiyono (2012:277) analisis regresi linier berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikan-turunkan nilainya). Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan:

$X_1 = \text{comfort}$

$X_2 = \text{educational}$

$X_3 = \text{hedonic}$

$X_4 = \text{novelty}$

$X_5 = \text{beauty}$

$X_6 = \text{safety}$

$Y = \text{revisit intention}$

Sebelum penggunaan alat analisis regresi untuk mengestimasi suatu model dengan sejumlah data, maka biasanya untuk beberapa masalah yang muncul dan perlu terlebih dahulu diadakan pengujian asumsi klasik, sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sample kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur

data berskala ordinal, interval, maupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus dipenuhi, yaitu data berasal distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam Uji normalitas ini, dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5 % atau 0,05, (Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*).

b. Uji Asumsi Heteroskedustisitas

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Dasar analisisnya adalah bahwa jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas. Sebaliknya jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. (Ghozali, 2005: 105).

c. Uji Multikolinieritas

Multikolerasi adalah situasi adanya kolerasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam analisis regresi. Dua parameter yang paling umum digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* dan Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila VIF menjauhi 1 atau nilai *tolerance* menjauhi 1. Untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas dalam penelitian digunakan nilai VIF dengan bantuan SPSS 18 *for window* yang menurut Suliyanto (2005:73) dilakukan sebagai berikut:

- a. Masukkan data yang akan di uji multikolinieritas di *data view*, sedangkan di *variabel view* beri nama data tersebut. Kemudian klik *analyze*, lalu klik *regression*, kemudian klik *linier*. Masukkan variabel y pada kotak *dependent*, dan variabel x pada kotak *independent*. Setelah itu klik *statistic* pada *regression coefisient*.
- b. Lalu aktifkan *covariance matrix* dan *collinearity*, nonaktifkan *estimates* dan model *fit* lalu klik *continue*.
- c. Pada *coefficients* model dikatakan tidak terjadi multikolinier apabila nilai VIF < 5 menurut Algifari (2000) dalam Suliyanto (2005:63).

Proses untuk menguji hipotesis dimana metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi berganda. Dalam hal ini analisis regresi berganda digunakan mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel *independent* (variabel bebas) terhadap variabel *dependent* (variabel terikat).

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data ordinal yang merupakan skala yang mengandung unsur kategori atau penamaan juga menunjukkan peringkat atau urutan. Hipotesis yang diuji dalam rangka penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka H_a diterima, dan H_0 ditolak

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan $dk (n-2)$ serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

1. Hipotesis non $H_0 : \rho = 0$

Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *customer experience* yang terdiri dari *comfort (X1)*, *educational (X2)*, *hedonic (X3)*, *novelty(X4)*, *beauty (X5)*, dan *safety (X6)* terhadap *revisit intention* wisatawan di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.

2. Hipotesis nol $H_0 : \rho \neq 0$

Artinya terdapat pengaruh signifikan antara *customer experience* yang terdiri dari *comfort (X1)*, *educational (X2)*, *hedonic (X3)*, *novelty(X4)*, *beauty (X5)*, dan

safety (X6) terhadap *revisit intention* wisatawan di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.