

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh Kualitas Pengalaman dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Pemandian Air Panas Ciwalini. Variabel yang diteliti terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yang diteliti yaitu, Kualitas Pengalaman (X) yang terdiri dari tiga sub variabel, *Hedonics* (X_1), *Peace of Mind* (X_2), dan *Recognition* (X_3). Sedangkan kepuasan wisatawan (Y) sebagai variabel terikat dalam penelitian ini dengan indikator yang terdiri dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan.

Penelitian ini dilakukan di Pemandian Air Panas Ciwalini. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun maka metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional method*. Menurut Sofyan Siregar (2013, hlm.7) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependent atau variabel terikat. Melalui metode ini diharapkan peneliti dapat mengungkapkan serta mengkaji seberapa besar pengaruh Kualitas Pengalaman terhadap kepuasan wisatawan Pemandian Air Panas Ciwalini.

3.2 Metode Penelitian

Metode merupakan cara kerja untuk mencapai suatu tujuan atau pendekatan yang dilakukan untuk mencapai suatu hal. Menurut Sugiyono (2012, hlm.2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Jenis-jenis penelitian yang telah dikemukakan Sekaran dan Bougi (2010, hlm. 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).

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 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. Menurut Sekaran dan Bougi (2010, hlm. 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 variable 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, hlm. 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 (2013, hlm. 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, hlm. 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, hlm. 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 menurut Maholtra (2009, hlm. 98).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu mengenai Kualitas Pengalaman sebagai variabel bebas yang terdiri dari *Hedonics* (X_1), *Peace of Mind* (X_2), dan *Recognition* (X_3). Selanjutnya yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan dengan indikator berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kenyataan. pembelian antar lini produk dan jasa, referensi kepada orang lain, dan kekebalan pelanggan terhadap tawaran pesaing.

Penelitian ini menggunakan dua variabel inti, yaitu variabel bebas (*independent variable*) yang merupakan variabel atau alternatif yang dimanipulasi dan yang mempengaruhi diukur dan dibandingkan, serta variabel terikat (*dependent variable*) dimana merupakan variabel yang mengukur efek dari variabel *independent* pada unit tes, menurut Maholtra (2009, hlm. 248). Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kualitas Pengalaman(Kualitas pengalaman adalah subjektif dari alam dan itu tergantung pada perasaan batin pengunjung selama mengkonsumsi				

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
X)	pengalaman.C.F.Chen,F.S.Chen (2010, hlm. 30)				
Hedonics (X₁)	Hedonics yaitu dikaitkan dengan tanggapan afektif seperti kegembiraan, kesenangan dan ingatan masa lalu yang didapatkan dari wisatawan.	Excitement	Tingkat kegembiraan yang dirasakan setelah berkunjung ke pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	III A.1
		Enjoyment	Tingkat kesenangan setelah berendam di pemandian air panas ciwaini	<i>Ordinal</i>	III A.2
		Memorability	Tingkat kesan yang diingat wisatawan setelah berkunjung di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	III A.3
Peace of Mind (X₂)	Ketenangan pikiran adalah memperhatikan tentang perlunya keselamatan fisik dan psikologis serta kenyamanan wisatawan.	Physical & psychological Safety	Tingkat ketenangan pikiran setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	III B.1
			Tingkat perasaan relax setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	III B.2
			Tingkat keamanan kolam renang di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	III B.3
Recognition (X₃)	Pengakuan terkait dengan perasaan penting dan percaya diri bahwa konsumen ditangani secara serius.	Feeling Important	Tingkat merasa percaya diri wisatawan karena dilayani dengan baik oleh ciwalini	<i>Ordinal</i>	III C.1
			Tingkat merasa penting untuk dilayani oleh ciwalini	<i>Ordinal</i>	III C.2
			Tingkat merasa dihargai yang dialami oleh	<i>Ordinal</i>	III C.3

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			wisatawan		
Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) (Y)	Kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja suatu produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan pelanggan. Kotler&Keller (2012, hlm. 150)				
	Perasaan senang atau kecewa sebagai perbandingan antara 1. <i>Perceived</i> (Persepsi Konsumen) dan 2. <i>Expectation</i> (Harapan Konsumen)	<i>Perceived</i> (Persepsi Konsumen)	Tingkat persepsi terhadap kegembiraan yang dirasakan setelah berkunjung ke pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV A.1
			Tingkat persepsi terhadap kesenangan setelah berendam di pemandian air panas ciwaini	<i>Ordinal</i>	IV A.2
			Tingkat persepsi terhadap kesan yang diingat wisatawan setelah berkunjung di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV A.3
			Tingkat persepsi terhadap ketenangan pikiran setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV A.4
			Tingkat persepsi terhadap perasaan relax setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV A.5
			Tingkat persepsi terhadap keamanan kolam rendam di pemandian air panas	<i>Ordinal</i>	IV A.6

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			ciwalini		
			Tingkat persepsi terhadapmerasa percaya diri wisatawan karena dilayani dengan baik oleh ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV A.7
			Tingkat persepsi terhadapmerasa penting untuk dilayani oleh ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV A.8
			Tingkat persepsi terhadapmerasa dihargai yang dialami oleh wisatawan	<i>Ordinal</i>	IV A.9
		<i>Expectation (Harapan Konsumen)</i>	Tingkat harapan terhadap kegembiraan yang dirasakan setelah berkunjung ke pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV B.1
			Tingkat harapan terhadapkesenangan setelah berendam di pemandian air panas ciwaini	<i>Ordinal</i>	IV B.2
			Tingkat harapan terhadapkesan yang diingat wisatawan setelah berkunjung di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV B.3
			Tingkat harapan terhadapketenangan pikiran setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV B.4
			Tingkat harapan terhadapperasaan relax setelah berendam di	<i>Ordinal</i>	IV B.5

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			pemandian air panas ciwalini		
			Tingkat harapan terhadap keamanan kolam rendam di pemandian air panas ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV B.6
			Tingkat harapan terhadap merasa percaya diri wisatawan karena dilayani dengan baik oleh ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV B.7
			Tingkat harapan terhadap merasa penting untuk dilayani oleh ciwalini	<i>Ordinal</i>	IV B.8
			Tingkat harapan terhadap merasa dihargai yang dialami oleh wisatawan	<i>Ordinal</i>	IV B.9

Sumber: hasil 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, hlm. 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.

Untuk lebih jelasnya, Tabel 3.2 ini menyajikan jenis dan sumber perolehan data, yaitu sebagai berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
1.	Profil Pemandian Air Panas Ciwalini	Sekunder	PUSKOPKARPT.PERKEBUNAN NUSANTARA VIII
2.	Data Kunjungan Pemandian Air Panas Ciwalini	Sekunder	Kantor Pengelola Pemandian Air Panas Ciwalini
3.	Tanggapan responden terhadap kualitas pengalaman di Pemandian Air Panas Ciwalini	Primer	Kuesioner kepada pengunjung
4.	Tanggapan responden terhadap kepuasan di Pemandian Air Panas Ciwalini	Primer	Kuesioner kepada pengunjung

Sumber: Hasil Pengolahan Data Sekunder dan Primer, 2015

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Dalam mengumpulkan dan menganalisis suatu data, menentukan populasi merupakan langkah pertama yang sangat penting. Sugiyono (2014, hlm.389) mengemukakan pengertian populasi sebagai berikut “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Malhotra (2009, hlm. 369) mendefinisikan populasi "*The total of all elements that share some common set of characteristics*" keseluruhan unsur-unsur yang terbagi dalam beberapa kumpulan karakteristik.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karakteristik yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan anggota populasinya adalah seluruh wisatawan yang berkunjung di Pemandian Air Panas Ciwalini selama tahun 2014 sejumlah 200.298 orang.

3.2.4.2 Sampel

Pengambilan sampel dari populasi agar diperoleh sampel yang presentatif atau mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang untuk menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2014, hlm.73), yang dimaksud dengan sampel adalah "bagian dari populasi itu". Berdasarkan definisi yang didapat bahwa sampel hanyalah sebagian dari populasi dan mampu mewakili populasi, maka tidak mungkin keseluruhan dari populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu sampel diambil dari populasi yang sudah ditentukan sebelumnya untuk mempermudah proses pengumpulan data yang nantinya diperlukan dan akan digunakan dalam penelitian. Untuk menghitung sampel dilakukan dengan rumus Slovin (dalam Sujarweni, 2014, hlm.66) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir
(e=0,1)

Maka, dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{200.298}{1 + 200.298 (0,1)^2} \\
 &= \frac{200.298}{1 + 2002,98} \\
 &= \frac{200.298}{2002.98} \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang diteliti dibulatkan sebanyak 100 wisatawan yang berkunjung ke Pemandian Air Panas Ciwalini.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Sugiyono (2014, hlm.118) mengemukakan bahwa teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). Teknik sampling yang digunakan dalam suatu penelitian harus dilakukan dengan tepat untuk menentukan sampel yang tepat pula untuk menentukan tingkat kualitas data yang diperoleh dan digunakan dalam sebuah penelitian. Pada dasarnya ada dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* Malhotra (2009, hlm.379). *Probability sampling* meliputi sampling acak sederhana (*simple random sampling*), sampling sistematis (*systematic sampling*), sampling distratifikasi (*stratified sampling*), dan sampling bergugus (*cluster sampling*). *Nonprobability sampling* meliputi *convenience sampling*, *judgement sampling*, *quota sampling*, dan *snowball sampling*.

Dalam penelitian ini wisatawan yang akan dijadikan sampel tersebar di seluruh populasi, maka penelitian ini menggunakan *systematic random sampling*. Menurut Sugiyono (2013, hlm.84) *systematic random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Peneliti melakukan pengambilan sampel sebanyak 100 orang responden.

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk kepentingan penelitian. Menurut Sugiyono (2014, hlm.193) menjelaskan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu, kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi kuantitatif dari responden (Sujarweni, 2014, hlm. 75) teknik penelitian yang diperlukan dan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden atau pihak terkait.
2. Kuesioner/Angket, merupakan cara mengumpulkan data melalui seperangkat daftar pertanyaan tertulis yang disebarkan kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini ditujukan kepada wisatawan yang berkunjung ke Pemandian Air Panas Ciwalini. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden mengenai kualitas pengalaman dan kepuasan.
3. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu Pemandian Air Panas Ciwalini..
4. Studi Literatur merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari teori-teori yang telah dikemukakan oleh peneliti sebelumnya dari beberapa literatur yaitu jurnal, buku, skripsi, disertasi serta artikel-artikel yang berkaitan dengan variabel yang diteliti mengenai kualitas pengalaman dan kepuasan.

Alat ukur yang digunakan untuk membuat pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yaitu dengan menggunakan *skala likert*. Menurut Malhotra (2009, hlm. 306) pengertian *skala likert* yaitu:

A measurement scale with five response categories ranging from "strongly disagree" to "strongly agree" which requires the respondent to indicate a

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

degree of agriment or disagreement with each of a series of statements related to the stimulus object.

Setiap pertanyaan memiliki skor jawaban yang terdiri dari lima kategori yang terdiri dari kategori paling tinggi sampai paling rendah seperti yang terlihat pada gambar 3.1 berikut:

Strongly Agree	Agree	Neither Agree Nor Disagree	Disagree	Atrongly Disagree
5	4	3	2	1

Sumber: *Malhotra (2009, hlm. 306)*

GAMBAR 3.1
SKOR SETIAP ITEM PERNYATAAN

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti serta berfungsi membentuk hipotesis. Oleh karena itu, data menjadi hal penting dalam suatu penelitian. Benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, maka setelah terkumpul kuesioner dari para responden, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah n kualitas pengalaman memiliki pengaruh terhadap kepuasan variabel (Y) atau tidak.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Uji validitas perlu dilakukan untuk mengetahui tepat atau tidaknya kuesioner yang akan disebar. Validitas menurut Sugiyono (2012, hlm.169) adalah instrument yang mempunyai validitas internal atau rasional, bila kriteria yang ada dalam instrument secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang diukur. Sedangkan Malhotra (2009, hlm.36) mengemukakan definisi dari validitas adalah sejauh mana

perbedaan bendar dalam apa yang sedang diukur bukan kesalahan sistematik atau acak.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Rumus teknik korelasi *product moment* sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadran dalam skor distribusi Y
- n = Banyak responden

Uji validitas dengan pernyataan sebagai berikut:

1. Item pernyataan yang diteliti dikatakan valid apabila tingkat signifikan $<0,05$
2. Item pernyataan yang diteliti dikatakan tidak valid apabila tingkat signifikan $>0,05$

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 20 for windows*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *IBM SPSS (Statistical Product for Service Solutions)20 for window*, maka diperoleh hasil pengujian validitas item-item pertanyaan dari sebanyak 30 responden sebagai berikut:

TABEL 3.3
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KUALITAS PENGALAMAN DAN KEPUASAN

No.	Pertanyaan	R _{hitung}	Tingkat Signifikan	Signifikansi	Keterangan
-----	------------	---------------------	--------------------	--------------	------------

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

No.	Pertanyaan	R _{hitung}	Tingkat Signifikan	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pengalaman					
<i>Hedonic</i>					
1	Tingkat kegembiraan yang dirasakan setelah berkunjung ke pemandian air panas ciwalini.	0,869	0,000	< 0,05	Valid
2	Tingkat kesenangan setelah berendam di pemandian air panas ciwaini	0,828	0,000	< 0,05	Valid
3	Tingkat kesan yang diingat wisatawan setelah berkunjung di pemandian air panas ciwalini	0,768	0,000	< 0,05	Valid
<i>Peace of mind</i>					
4	Tingkat ketenangan pikiran setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	0,933	0,000	< 0,05	Valid
5	Tingkat perasaan relax setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	0,929	0,000	< 0,05	Valid
6	Tingkat keamanan kolam rendam di pemandian air panas ciwalini	0,905	0,000	< 0,05	Valid
<i>Recognition</i>					
7	Tingkat merasa percaya diri wisatawan karena dilayani dengan baik oleh ciwalini	0,805	0,000	< 0,05	Valid
8	Tingkat merasa penting untuk dilayani oleh ciwalini	0,623	0,000	< 0,05	Valid
9	Tingkat merasa dihargai yang dialami oleh wisatawan	0,898	0,000	< 0,05	Valid

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

No.	Pertanyaan	R _{hitung}	Tingkat Signifikan	Signifikansi	Keterangan
<i>Kepuasan</i>					
<i>Perceived (Persepsi Konsumen)</i>					
10	Tingkat persepsi terhadap kegembiraan yang dirasakan setelah berkunjung ke pemandian air panas ciwalini	0,808	0,000	< 0,05	Valid
11	Tingkat persepsi terhadap kesenangan setelah berendam di pemandian air panas ciwaini	0,821	0,000	< 0,05	Valid
12	Tingkat persepsi terhadap kesan yang diingat wisatawan setelah berkunjung di pemandian air panas ciwalini	0,711	0,000	<0,05	Valid
13	Tingkat persepsi terhadap ketenangan pikiran setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	0,792	0,000	<0.05	Valid
14	Tingkat persepsi terhadap perasaan relax setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	0,863	0,000	<0.05	Valid
15	Tingkat persepsi terhadap keamanan kolam rendam di pemandian air panas ciwalini	0,883	0,000	<0.05	Valid
16	Tingkat persepsi terhadap merasa percaya diri wisatawan karena dilayani dengan baik oleh ciwalini	0,776	0,000	<0.05	Valid
17	Tingkat persepsi terhadap merasa penting untuk dilayani oleh ciwalini	0,528	0,003	<0.05	Valid
18	Tingkat persepsi terhadap merasa dihargai yang dialami oleh wisatawan	0,665	0,000	<0.05	Valid
<i>Expectation (Harapan Konsumen)</i>					

No.	Pertanyaan	R _{hitung}	Tingkat Signifikan	Signifikansi	Keterangan
19	Tingkat harapan terhadap kegembiraan yang dirasakan setelah berkunjung ke pemandian air panas ciwalini	0,761	0,000	< 0,05	Valid
20	Tingkat harapan terhadap kesenangan setelah berendam di pemandian air panas ciwaini	0,824	0,000	< 0,05	Valid
21	Tingkat harapan terhadap kesan yang diingat wisatawan setelah berkunjung di pemandian air panas ciwalini	0,883	0,000	<0,05	Valid
22	Tingkat harapan terhadap ketenangan pikiran setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	0,894	0,000	<0,05	Valid
23	Tingkat harapan terhadap perasaan relax setelah berendam di pemandian air panas ciwalini	0,876	0,000	<0,05	Valid
24	Tingkat harapan terhadap keamanan kolam rendam di pemandian air panas ciwalini	0,849	0,000	<0,05	Valid
25	Tingkat harapan terhadap merasa percaya diri wisatawan karena dilayani dengan baik oleh ciwalini	0,818	0,000	<0,05	Valid
26	Tingkat harapan terhadap merasa penting untuk dilayani oleh ciwalini	0,607	0,000	<0,05	Valid
27	Tingkat harapan terhadap merasa dihargai yang dialami oleh wisatawan	0,784	0,000	<0,05	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data 2015

Data pada Tabel 3.3 merupakan hasil pengolahan data pengujian validitas dari setiap item pernyataan mengenai kualitas pengalaman dan kepuasan yang diperoleh dari sebanyak 30 responden yang merupakan wisatawan yang berkunjung ke Pemandian Air Panas Ciwalini. Hasilnya pengujian validitas tersebut menyatakan bahwa setiap item pernyataan valid karena tingkat signifikan kurang dari 0,05. Dengan demikian pernyataan pada instrumen ini dinyatakan sah.

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Jika suatu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Menurut Sujarweni (2014, hlm.85) Uji realibilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kantruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisisioner. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan dengan rumus alpha.

Koefisien *Alpha Cronbach* ($C\alpha$) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Cronbach alpha dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *cronbach alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal.

Rumus *Cronbach Alpha* merupakan rumus yang digunakan untuk menguji kerealibilitas suatu instrumen (Sujarweni, 2014, hlm. 86), yaitu:

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

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σt^2 = Varian total

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

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir yang kemudian dijumlahkan ($\sum\sigma^2$) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

σ = Nilai varian

x = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika *cronbach alpha* > 0,70 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel
2. Jika *cronbach alpha* < 0,70 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS KUALITAS PENGALAMAN DAN
KEPUASAN

No.	Variabel	C σ hitung	C σ	Keterangan
1	Kualitas Pengalaman	0,946	>0,70	Reliabel
2	Kepuasan	0,954	>0,70	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data 2015

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 20 for window*, menunjukkan nilai *alpha cronbach* lebih dari 0,70 dan dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian penelitian mengenai kualitas pengalaman dan kepuasan pada intrumen ini dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013, hlm.428) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori,

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa perlu menguji signifikansinya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif mengenai Kualitas Pengalamanyang terdiri dari *hedonic, peace of mind dan recognition*.
2. Analisis mengenai Kepuasan yang terdiri dari *perceived dan expectation*.

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 rangking skor pada setiap variable 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 variable independen (X) yaitu Kualitas Pengalaman yang terdiri dari *hedonics* (X1), *peace of mind* (X2), dan *recognition* (X3) terhadap variable dependen (Y) yaitu *kepuasan*.

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 variable 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 Successive 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 Successive 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:

$$Scale\ Value = \frac{x(Density\ at\ lower\ linier) - (Density\ at\ upper\ linier)}{(Area\ below\ upper\ linier) - (Area\ below\ lower\ linier)}$$

- f. Menghasilkan hasil transformasi dari setiap pilihan jawaban melalui rumusan persamaan berikut:

$$Score = scale\ value\ minimum + 1$$
- g. Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3.2.7.4 Teknik Analisis Regresi Linier 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:

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

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 277)

Keterangan :

a = konstanta

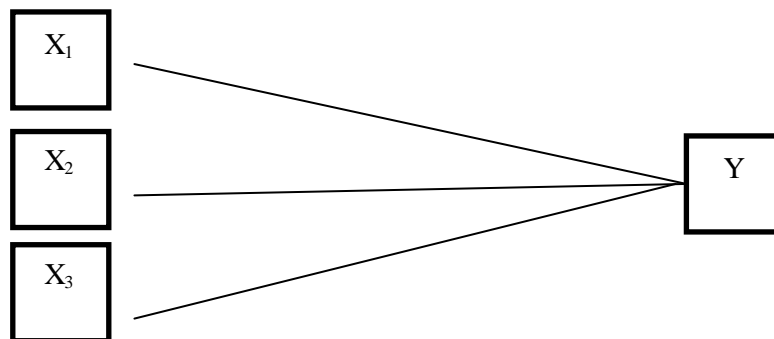
b = koefisien regresi

$X_1 = Hedonic$

$X_2 = Peace of Mind$

$X_3 = Recognition$

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 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 3.2 sebagai berikut:



GAMBAR 3.2
REGRESI LINIER BERGANDA

Keterangan:

X_1 : *Hedonics*

X_2 : *Peace of Mind*

X_3 : *Recognition*

Y : Kepuasan

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

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

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. Menurut Ghozali (2005, hlm. 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 20 *for window* yang menurut Suliyanto (2005, hlm. 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 coefficient*.
- 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, hlm. 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 Kualitas Pengalaman yang terdiri dari *hedonic (X1)*, *peace of mind (X2)*, dan *recognition (X3)* terhadap *kepuasan* wisatawan di Pemandian Air Panas Ciwalini.

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

Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pengalaman yang terdiri dari *hedonic (X1)*, *peace of mind (X2)*, dan *recognition (X3)* terhadap *kepuasan* wisatawan di Pemandian Air Panas Ciwalini.