

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Jungleland ini berada di kawasan Sentul Nirwana, Sentul City, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor. Peta menuju Jungleland bisa dilihat di gambar 3.1:



*Sumber : Pengelola Jungleland, 2016*

**Gambar 3.1**  
**Peta Menuju Jungleland**

Keindahan Gunung Pancar yang berupa pohon pinus yang mengelilingi *theme park* ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung ke Jungleland. Di Jungleland menyediakan 33 wahana dengan konsepnya yang unik. Jam operasional Jungleland dari Hari Senin-Kamis pukul 10.00-17.00 WIB, dan Jumat-Minggu pukul 10.00-20.00. Untuk sampai ke Jungleland dibutuhkan waktu 15 menit menggunakan mobil/bis dari Kota Bogor dengan memasuki tol dan keluar melalui tol Sentul Selatan, tetapi kalau menggunakan sepeda motor itu lebih lama karena rutenya berbeda dan membutuhkan waktu 30 menit untuk sampai ke Jungleland dari Kota Bogor. Jungleland menyediakan *shuttle* khusus

untuk karyawan yang bekerja di Jungleland dan untuk pengunjung yang tidak membawa kendaraan.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara yang digunakan untuk melakukan penelitian sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Sugiyono (2013, hlm.2) menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Jenis penelitian yang cocok untuk digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2013, hlm. 20) adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini memiliki tiga tujuan yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Tujuan penelitian pertama dan kedua, yaitu untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan Jungleland terhadap pengunjung, dan untuk menganalisis loyalitas yang diberikan pengunjung terhadap Jungleland digunakan penelitian yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2013, hlm.29) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Adapun tujuan penelitian ketiga, yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland digunakan penelitian yang bersifat verifikatif. Metode verifikatif menurut Arikunto (2009, hlm.7) adalah penelitian yang digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam hal ini penulis mewawancarai pengunjung yang telah berkunjung ke Jungleland.

Penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausalitas), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen. Dari variabel tersebut kemudian dicari

seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono:2013, hlm.18).

Metode penelitian menggunakan metode survei. Metode survei adalah metode penelitian yang mengumpulkan data/informasi melalui kuesioner yang diberikan kepada responden.

### 3.3 Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu Kualitas Pelayanan (variable X) yang merupakan variable bebas (*independent*) dan Loyalitas Pengunjung (variable Y) sebagai variable *dependent*. Variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

- a. Variabel bebas/ *independent* (X), yaitu variabel Kualitas Pelayanan memiliki sub variabel sebagai berikut :
  1. Bukti Fisik (*Tangible*).
  2. Keandalan (*Reability*).
  3. Daya Tangap (*Responsivness*).
  4. Jaminan (*Issurances*).
  5. Empati (*Emphaty*)
- b. Variabel terikat/ *dependent* (Y), yaitu Loyalitas Pengunjung memiliki sub variabel sebagai berikut :
  1. *Repeat*
  2. *Retention*
  3. *Refferal*

Variabel-variabel tersebut dibuat sebagai acuan kuesioner yang didalamnya berisi indikator-indikator yang terkait melalui tabel operasionalisasi variabel. Untuk lebih jelasnya, tabel operasionalisasi variabel dijelaskan dalam tabel 3.1 :

**Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel X**

| Variabel  | Sub Variabel                                    | Indikator  | No Item<br>Pertanyaan      |
|---|---|--|----------------------------|
| <p>Kualitas Pelayanan (X)<br/>“Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”<br/><br/>Fandi Tjiptono (1996:54)</p> | <p>Bukti Fisik<br/>(<i>Tangibles</i>)</p>       | <p>1. Pemanfaatan Fasilitas<br/>2. Kebersihan area Jungleland<br/>3. Kerapihan penampilan karyawan Jungleland</p>  | <p>1.<br/>2.<br/>3.</p>    |
|   | <p>Empati<br/>(<i>Empathy</i>)</p>              | <p>4. Karyawan Jungleland memberikan perhatian individual terhadap kebutuhan pengunjung<br/>5. Pengunjung mudah berkomunikasi dengan karyawan Jungleland<br/>6. Karyawan Jungleland selalu menyapa pengunjung dengan ramah.</p>                                      | <p>4.<br/>5.<br/>6.</p>    |
|   | <p>Daya Tangkap<br/>(<i>Responsiveness</i>)</p> | <p>7. Kesiapan karyawan Jungleland untuk membantu pengunjung<br/>8. Ketanggapan karyawan Jungleland dalam melayani pengunjung<br/>9. Keseriusan karyawan Jungleland dalam menanggapi dan mengatasi keluhan pengunjung</p>  | <p>7.<br/>8.<br/>9.</p>    |
|   | <p>Keandalan<br/>(<i>Reliability</i>)</p>       | <p>10. Karyawan Jungleland mampu dan terampil dalam melayani pengunjung<br/>11. Karyawan Jungleland menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan<br/>12. Karyawan Jungleland dalam menyampaikan informasi.</p>  | <p>10.<br/>11.<br/>12.</p> |
|   | <p>Jaminan<br/>(<i>Assurance</i>)</p>           | <p>13. Karyawan Jungleland dapat bertanggung jawab bagi keamanan barang pengunjung<br/>14. Konsistensi antara promosi dengan keadaan Sebenarnya<br/>15. Karyawan Jungleland memberikan Pelayanan yang baik sejak pertama kali hingga akhir pengunjung berkunjung</p> | <p>13.<br/>14.<br/>15.</p> |

Catatan : Semua skala dalam ordinal

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2016

**Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel Y**

| Variabel  | Sub Variabel | Indikator  | No Item<br>Pertanyaan |
|---|--------------|--|-----------------------|
| Loyalitas Pelanggan (Y)<br><i>“Loyalty is define as non random purchase expressed over time by some decision making unit”</i> dari pengertian tersebut terlihat bahwa loyalitas mengacu pada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Griffin (1997:4) | 1. Repeat    | 16. Keinginan berkunjung kembali ke Jungleland   | 16.                   |
|   |              | 17. Menjadikan Jungleland sebagai pilihan utama  | 17.                   |
|   | 2. Retention | 18. Tidak tertarik untuk berkunjung ke <i>theme park</i> lain yang sejenis             | 18.                   |
|   |              | 19. Pengunjung menikmati semua fasilitas di Jungleland                                 | 19.                   |
|   | 3. Refferal  | 20. Mengajak pihak lain untuk berkunjung ke Jungleland                                 | 20.                   |
|   |              | 21. Memberitahukan kepada Jungleland apabila terdapat kesalahan dalam produk atau jasa | 21.                   |

Catatan : Semua skala dalam ordinal

Sumber : diolah peneliti, 2016.

### 3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data Kualitatif, berupa hasil wawancara dan observasi di lapangan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor.
- b. Data Kuantitatif, berupa jumlah pengunjung yang berkunjung ke Jungleland.

#### 3.4.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari dua sumber data, yaitu data primer (data yang diambil langsung dari

lapangan) dan sekunder (data yang telah ada sebelumnya). Lebih lengkapnya sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara dikumpulkan sendiri oleh penulis dan langsung dari objek atau lokasi yang diteliti.

1. Observasi lapangan

Observasi lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang menjadi objek penelitian.

2. Kuesioner/Angket

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang akan diajukan pada responden untuk diisi sendiri oleh responden. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengunjung atau wisatawan domestik dan mancanegara yang datang berkunjung ke Jungleland.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan diantaranya sebagai berikut:

1. Data yang telah ada sebelumnya dari pihak pengelola atau instansi terkait lainnya.

2. Studi literatur, adalah teknik pengumpulan data dengan mencari dan mengumpulkan referensi dari buku atau karya tulis ilmiah lainnya sesuai dengan masalah yang dikaji. Dalam penelitian ini, buku referensi yang digunakan adalah yang berkaitan dengan analisis faktor (statistika), loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, dan lain sebagainya.

3. Tripadvisor, media sosial ini sangat terkenal di kalangan *traveller* karena memberikan info mengenai tempat wisata yang dimaksud. Aplikasi ini juga berisi komentar-komentar pengunjung yang memiliki pengalaman dan memberikan usulan terhadap pengunjung lain bahwa tempatnya pantas di kunjungi atau tidak.

4. Situs internet lainnya, untuk melengkapi data yang belum didapat baik secara langsung maupun dari buku referensi, namun dengan pertimbangan yang cukup matang. Laman internet yang digunakan diantaranya situs mengenai Jungleland Kabupaten Bogor.

Berikut bisa dilihat di tabel 3.3 tentang jenis dan sumber data yang peneliti gunakan :

**Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data**

| No. | Data   | Jenis Data | Sumber Data                       |
|-----|--|------------|-----------------------------------|
| 1.  | Profil perusahaan Jungleland   | Sekunder   | Arsip Jungleland, 2016            |
| 2.  | Tingkat kunjungan wisatawan tahun 2013-2015 di Jungleland              | Sekunder   | Arsip Jungleland, 2016            |
| 3.  | Tingkat kunjungan wisatawan tahun 2013-2015 di Kabupaten Bogor         | Sekunder   | Disbudpar Kabupaten Bogor, 2016   |
| 4.  | Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di Jungleland          | Primer     | Kuisisioner pengunjung Jungleland |
| 5.  | Tanggapan responden mengenai keluhan semenjak berkunjung ke Jungleland | Primer     | Wawancara pengunjung Jungleland   |

*Sumber : Diolah Peneliti, 2016*

### 3.4.3 Teknik Pengumpulan data

Karena ini penelitian kuantitatif, untuk bisa diuji dengan statistik, maka data yang akan didapatkan harus diangkakan. Untuk bisa diangkakan, maka diperlukan instrumen yang memiliki skala pengukuran. (Sugiyono, 2013, hlm 103) teknik pengumpulan data (Instrumen penelitian) adalah alat untuk mengumpulkan data dari metode penelitian yang digunakan. Teknik pengumpulan data metode survei ini adalah dengan menggunakan angket/kuesioner.

Untuk mengumpulkan data mengenai objek penelitian dan menjawab identifikasi masalah, maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. *Field Research* (Penelitian Lapangan), terdiri dari :  
Memberikan kuesioner sebagai data primer kepada 100 orang responden yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Jungleland terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor. Kuisisioner dibagi tiga bagian, bagian pertama mengenai profil pengunjung yang menjadi responden berisi 5 pertanyaan, bagian kedua berisi 15 pernyataan mengenai kualitas pelayanan Jungleland, dan bagian ketiga berisi 6 pernyataan mengenai sejauh mana loyalitas pengunjung setelah berkunjung ke Jungleland.
2. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)  
Mempelajari literatur-literatur sebagai landasan teori dalam penelitian ini dengan cara membaca buku-buku dan beberapa jurnal yang berhubungan dan sesuai dengan pokok permasalahan yang sedang diteliti.
3. Observasi  
Observasi yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penelitian kepada pengunjung yang sudah berkunjung ke Jungleland
4. Wawancara  
Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan pengunjung Jungleland dan karyawan Jungleland
5. Dokumentasi  
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengambil foto yang kemudian diarsipkan. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto beberapa kondisi fisik Jungleland.



### 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2013, hlm 115). Dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan data yang dapat diambil dan terdapat pada suatu wilayah yang dijadikan sebagai lokasi penelitian. Berikut ini tabel 3.4 mengenai data kunjungan wisatawan ke Jungleland pada tahun 2013-2015

**Tabel 3.4 Data Kunjungan Wisatawan ke Jungleland Tahun 2013-2015**

| TAHUN/BULAN                         | 2013           | 2014             | 2015           |
|-------------------------------------|----------------|------------------|----------------|
|                                     | WISATAWAN      | WISATAWAN        | WISATAWAN      |
| <b>Januari</b>                      | -              | 47.736           | 56.089         |
| <b>Februari</b>                     | -              | 25.799           | 41.619         |
| <b>Maret</b>                        | -              | 84.896           | 73.840         |
| <b>April</b>                        | 2.534          | 67.837           | 91.517         |
| <b>Mei</b>                          | 40.745         | 155.099          | 108.914        |
| <b>Juni</b>                         | 17.733         | 194.236          | 72.766         |
| <b>Juli</b>                         | 16.807         | 64.121           | 51.591         |
| <b>Agustus</b>                      | 75.643         | 93.879           | 51.391         |
| <b>September</b>                    | 36.984         | 84.265           | 47.367         |
| <b>Oktober</b>                      | 52.031         | 114.479          | 67.537         |
| <b>November</b>                     | 84.678         | 113.654          | 101.108        |
| <b>Desember</b>                     | 131.192        | 122.132          | 92.642         |
| <b>Total</b>                        | <b>458.347</b> | <b>1.168.133</b> | <b>856.381</b> |
| <b>Total Keseluruhan: 2.482.861</b> |                |                  |                |

*Sumber : pengelola Jungleland, 2016*

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara yang telah memiliki pengalaman menjadi pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor dalam 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2013- 2015 sebanyak 2.482.861 jiwa.

#### 3.5.2 Sampel

Dalam sebuah penelitian, jika populasi yang jumlahnya terlalu banyak, maka diperlukan adanya penyerdahanan terhadap jumlah populasi yang akan diteliti. Penyerdahanan tersebut dapat dilakukan dengan mengambil

beberapa sampel yang ada dari jumlah keseluruhan populasi yang ada. Sebagaimana yang dikatakan oleh Sugiyono (2013 hlm.81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi.

Keterbatasan dari peneliti baik dalam segi waktu, tenaga dan beberapa hal lainnya yang menyangkut teknis penelitian menyebabkan peneliti tidak dapat mengambil keseluruhan dari populasi. Oleh karena itu, peneliti mengambil beberapa sampel dari populasi yang tentunya jumlah dari sampel yang diambil harus dapat mewakili jumlah keseluruhan populasi yang sebenarnya. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Penentuan sampel dalam peneliti ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e = 0,1)

Berdasarkan rumus slovin diatas maka dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{2.482.861}{1 + 2.482.861(0,1)^2} \\ &= \frac{2.482.861}{24.829,61} \\ &= \mathbf{99,99597 \text{ orang}} \end{aligned}$$

Dari rumus tersebut diperoleh hasil **99,99597** atau dibulatkan menjadi **100** orang pengunjung Jungleland.

### 3.5.3 Teknik Sampling

Dalam pengambilan sampel, penulis memakai teknik *nonprobability Sampling*. Menurut Sugiyono (2013: 120) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, yang berarti peneliti memberikan kuisioner hanya kepada pengunjung yang sudah berkunjung ke Jungleland lebih dari satu kali.

## 3.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas

### 3.6.1 Uji Validitas

Untuk dapat mengungkap variabel-variabel yang akan diteliti, data yang didapat harus *valid* atau dapat diandalkan agar kesimpulan yang akan diambil tidak keliru dan memberikan gambaran baik terhadap keadaan yang sebenarnya. Penelitian ini menggunakan uji validitas. Menurut Maholtra (2010, hlm 32), validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrument bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur. Jadi, semakin tinggi validitas suatu instrumen, maka instrument tersebut semakin mampu menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditunjukkan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson product moment* sebagai berikut:

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

Sumber : Arikunto, 2010:hlm.213

Keterangan :

$r_{xy}$  = 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 jumlah Y

$\sum X^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Keputusan mengenai validitas item pernyataan dalam kuesioner, yaitu :

- Jika r positif serta  $r \geq 0,30$  maka item pernyataan tersebut valid.
- Jika r tidak positif serta  $r < 0,30$  maka item pernyataan tersebut tidak valid.

Dengan demikian, apabila terdapat *item* yang memiliki korelasi kurang dari 0,30 dapat disisihkan dan *item* yang akan dimasukkan dalam alat tes hanya *item* yang memiliki korelasi diatas 0,30. Dengan pengertian semakin tinggi korelasi itu mendekati satu (1,00) maka semakin baik pula konsistensinya atau validitasnya (Sugiyono, 2013, hlm 178). Dalam mengolah data, peneliti menggunakan *Microsoft Excel 2007* untuk mengolahnya dengan menggunakan *syntax* dalam mengaplikasikan rumus perhitungan uji validitas instrumen penelitian tersebut. Lebih jelasnya peneliti membuat tabel 3.5 sebagai berikut:

**Tabel 3. 5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pengunjung**

| No. Item | Koef. Validitas (r hitung) | r tabel | Keterangan |
|----------|----------------------------|---------|------------|
| 1.       | 0,643                      | 0,361   | Valid      |
| 2.       | 0,464                      | 0,361   | Valid      |
| 3.       | 0,706                      | 0,361   | Valid      |
| 4.       | 0,810                      | 0,361   | Valid      |
| 5.       | 0,711                      | 0,361   | Valid      |
| 6.       | 0,616                      | 0,361   | Valid      |
| 7.       | 0,822                      | 0,361   | Valid      |

|     |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|
| 8.  | 0,779 | 0,361 | Valid |
| 9.  | 0,828 | 0,361 | Valid |
| 10. | 0,798 | 0,361 | Valid |
| 11. | 0,750 | 0,361 | Valid |
| 12. | 0,735 | 0,361 | Valid |
| 13. | 0,519 | 0,361 | Valid |
| 14. | 0,679 | 0,361 | Valid |
| 15. | 0,817 | 0,361 | Valid |
| 16. | 0,750 | 0,361 | Valid |
| 17. | 0,873 | 0,361 | Valid |
| 18. | 0,659 | 0,361 | Valid |
| 19. | 0,730 | 0,361 | Valid |
| 20. | 0,839 | 0,361 | Valid |
| 21. | 0,807 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil pengolahan data 2016 dengan SPSS 17.0 for Windows

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Loyalitas Pengunjung) pada tabel 3.4 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 21 dinyatakan valid karena  $r_{tabel} \leq r_{hitung}$ .  $r \geq 0,30$  maka item pernyataan tersebut valid.

### 3.6.2 Uji Reabilitas

Suharsimi Arikunto (2010, hlm.221) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori *valid*. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,60 (Sugiyono, 2013, hlm 184). Untuk menghitung koefisien reliabilitas digunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut :

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

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma t^2$  = Varians total

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

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

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

Keterangan:

$\sigma^2$  = Varians

$\sum X^2$  = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Ketentuan uji reabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Secara teknis pengujian instrument dengan rumus-rumus diatas peneliti menggunakan fasilitas *software SPSS 17.0 for window*, dengan hasil yang tercantum pada tabel 3.5:

**Tabel 3. 6 Reabilitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pengunjung**

| Variabel             | Reliabilitas |          |              |            |
|----------------------|--------------|----------|--------------|------------|
|                      | Total Item   | R Kritis | Titik Kritis | Kesimpulan |
| Kualitas Pelayanan   | 15           | 0,929    | 0,7          | Reliabel   |
| Loyalitas Pengunjung | 6            | 0,858    | 0,7          | Reliabel   |

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2016 dengan SPSS 17.0 for Window*

Hasil uji reliabilitas pada tabel 3.6 menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pengunjung dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan  $r_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan dan  $r_{hitung}$  Loyalitas Pengunjung lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,7.

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Dengan demikian penelitian ini dapat dilanjutkan tanpa adanya suatu kendala terjadinya kegagalan penelitian yang disebabkan oleh instrument penelitiannya yang belum teruji tingkat validitas dan reliabilitasnya serta layak digunakan untuk menguji permasalahan yang diteliti.

### **3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis**

#### **3.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif**

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama dan kedua, yaitu untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan Jungleland terhadap pengunjung dan untuk menganalisis loyalitas yang diberikan pengunjung terhadap Jungleland, digunakan metode deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner kepada pengunjung Jungleland. Peneliti mengolah data dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diberi penjelasan mengenai fakta yang ditemukan.

Menurut Suharsimi (2010, hlm.278) secara garis besar, analisis data meliputi tiga langkah yaitu persiapan, tabulasi, dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden seperti mengecek kelengkapan data artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data (termasuk pula kelengkapan lembar instrumen barangkali ada yang terlepas atau sobek).
- b. *Coding*, yaitu pemberian skor atau kode untuk setiap pilihan dari item berdasarkan ketentuan yang ada dimana untuk menghitung bobot nilai dari setiap pertanyaan atau pernyataan dalam angket menggunakan skala likert kategori lima. Setiap item variabel kualitas pelayanan (x) dengan variabel loyalitas pengunjung (y) akan diberikan nilai sebagai berikut:
  1. Sangat Setuju (*Extremely Agree*) diberi bobot nilai 5.
  2. Setuju (*Agree*) diberi bobot nilai 4.
  3. Cukup puas (*Satisfied*) diberi bobot 3.
  4. Tidak setuju (*Not Agree*) diberi bobot 2.
  5. Sangat tidak setuju (*Needs Improvement*) diberi bobot 1.

Dalam perhitungan skala likert akan diketahui variabel yang diteliti melalui garis kontinum berada pada kategori apa. Untuk membuat garis kontinum, memiliki langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Keterangan :

ST = Skor tertinggi

JB = Jumlah bulir

JR = Jumlah responden

- b. Membuat daerah kategori kontinum

Membagi daerah ketegori kontinum menjadi lima tingkatan, contohnya sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\text{Tinggi} = ST \times JB \times JR$$

$$\text{Rendah} = SR \times JB \times JR$$

Keterangan:



ST : Skor Tertinggi

SR : Skor Terendah

JB : Jumlah Bulir

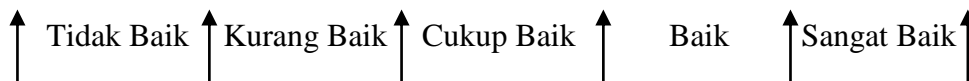
JR : Jumlah Responden

Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan rumus:

$$R = \frac{\text{skor kontinum tinggi} - \text{skor kontinum rendah}}{5}$$

Selanjutnya menentukan daerah kontinum tinggi, sedang, dan rendah dengan cara menambahkan selisih (R) dari mulai kontinum tinggi sampai rendah.

- c. Menentukan garis kontinum dan menentukan daerah letak skor untuk variabel *green awareness* (X) dan *green consumer behavior* (Y).



Sumber: Sugiyono (2013)

### 3.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif

Analisis data verifikatif bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga, yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland. Karena penelitian ini hanya meneliti dua variabel maka teknik analisa yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana (Simple Linear Regression).

Analisis regresi dilakukan dengan bantuan program statistik *SPSS 17.0 for Windows*. Analisis regresi linier sederhana dipilih karena variabel bebas (kualitas layanan) diekspektasikan dapat mempengaruhi variabel terikat (loyalitas pengunjung).

Langkah analisis data verifikatif pertama-tama dengan cara mengubah data ordinal menjadi interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Mengingat data variabel yang digunakan dalam penelitian seluruhnya adalah skala ordinal, sementara pengolahan data dengan menggunakan Regresi Linier Sederhana (statistik parametrik) mensyaratkan

data sekurang-kurangnya harus diukur dalam skala interval (Sugiyono, 2013, hlm 2009). Dengan demikian semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Menurut Sugiyono (2013, hlm 120), langkah-langkah proses transformasi skala pengukuran dengan MSI adalah sebagai berikut:

1. Menghitung distribusi frekuensi setiap pilihan jawaban responden;
2. Menghitung proporsi setiap jawaban berdasarkan distribusi frekuensi;
3. Menghitung proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor;
4. Menghitung nilai *Z* untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi normal;
5. Menentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai *Z* yang diperoleh dengan menggunakan tabel tinggi densitas;
6. Menghitung *Scale Value* untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$\text{Scale value} = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area below upper limit} - \text{Area below lower limit}}$$

Keterangan:

*Density at lower limit* : Kepadatan batas bawah

*Density at upper limit* : Kepadatan batas atas

*Area under upper limit* : Daerah di bawah batas atas

*Area under lower limit* : Daerah di bawah batas bawah

7. Menghitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$\text{Score} = \text{Scale value} + |\text{Scale Value Minimum}| + 1$$

### 3.7.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diuji itu berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas merupakan bagian dari uji persyaratan analisis uji asumsi dasar. Uji asumsi dasar adalah syarat yang harus.

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi besar dari 0,05. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan p-plot.

### 3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif, serta memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini menggunakan metode statistik regresi sederhana dengan bantuan alat statistik yaitu *software SPSS 17.0 for windows*. Berikut adalah rumus analisis regresi linier sederhana secara umum (Malhotra, 2010):

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepuasan tamu)

X = Variabel independen (kualitas pelayanan)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Konstanta a dan koefisien regresi b dihitung dengan menggunakan metode kuadrat terkecil (*Ordinary Least Square Method*) dengan rumus (Malhotra, 2010)

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

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

Keterangan :

n : Banyaknya sampel

$\sum X$  : Jumlah hasil pengamatan variabel kualitas pelayanan

$\sum Y$  : Jumlah hasil pengamatan variabel loyalitas pengunjung

$\sum XY$ : Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas pengunjung

$\sum X^2$  : Jumlah dari hasil pengamatan variabel kualitas pelayanan yang telah dikuadratkan

$\sum Y^2$  : Jumlah dari hasil pengamatan variabel loyalitas pengunjung yang telah dikuadratkan

X dikatakan mempengaruhi Y jika berubahnya nilai X akan menyebabkan adanya perubahan di Y. Artinya naik turunnya X akan membuat nilai Y juga naik turun dan dengan demikian nilai Y ini akan bervariasi. Namun nilai Y bervariasi tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh X, karena masih ada faktor lain yang menyebabkannya.

### 3.8 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

#### 3.8.1 Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (loyalitas pengunjung). Analisis koefisien korelasi dalam penelitian digunakan Rumus Pearson Product Moment (koefisien korelasi produk moment). Rumusnya adalah:

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

(Suharsimi, 2010:213)

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor total
- $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum$  = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N = Banyaknya responden

Menurut Sugiyono (2013:183) korelasi pearson produk momen dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1 < r < 1), apabila r = -1 artinya korelasinya negative sempurna; r = 0 tidak ada korelasi; r = 1 berarti koefisien korelasinya sangat kuat dan positif. Untuk mendapatkan penjelasan terhadap koefisien korelasi yang diteliti, maka dapat berpedoman kepada tabel 3.7:

**Tabel 3. 7 Interval Koefisien dan Tingkat Hubungannya**

| Interval Koefisien | Klasifikasi                           |
|--------------------|---------------------------------------|
| 0,000 – 0,199      | Sangat rendah / Lemah dapat diabaikan |
| 0,200 – 0,399      | Rendah / Lemah                        |
| 0,400 – 0,599      | Sedang                                |
| 0,600 – 0,799      | Tinggi / Kuat                         |
| 0,800 – 1,000      | Sangat tinggi / Sangat kuat           |

*Sumber: Sugiyono (2013:183)*

### 3.8.2 Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, selanjutnya yang perlu ditentukan adalah besarnya koefisien determinasi sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh dalam presentase dari variabel X terhadap variabel Y. Rumus dari analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi

### 3.9 Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan uji-t. Uji-t yaitu pengujian hipotesis dengan menguji pengaruh variabel *independent* terhadap variable *dependent*. Uji-t digunakan dengan membandingkan t hitung dengan t table. Pengujian Hipotesis :

Dalam penelitian ini hipotesis yang dikemukakan yaitu :

Ho : Kualitas pelayanan di Jungleland tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Ha : Kualitas pelayanan di Jungleland memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Daerah kritis dengan tingkat signifikansi 5% secara searah, kemudian dicari nilai t dalam tabel.

Tentukan uji statistik t dengan degree of freedom, dimana  $df = n-2$

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

*Sumber: Sugiyono (2013: 184)*

Keterangan :

t = Faktor korelasi

r = Koefisien korelasi pearson

n = Banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

1. Jika  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya koefisien regresi signifikan. Maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor.
2. Jika  $t_{hitung} \leq \text{nilai } t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya koefisien regresi tidak signifikan. Maka tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor.