

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Little Farmers yang merupakan bagian dari Unit Usaha Tani Koperasi PT. Bio Farma terletak di Desa Kertawangi, RT 03/RW 02, Kecamatan Cisarua – Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Tepatnya berada di jalan Kolonel Masturi No. 339 Cisarua – Lembang. Seperti pada gambar 3.1. berikut ini:



Sumber: Google Maps (2016)

Gambar 3.1.
Lokasi Penelitian

Unit Usaha Tani Koperasi PT. Bio Farma ini mempunyai luas lahan 20 ha yang berbatasan langsung dengan beberapa desa, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan kehutanan RPH Cisarua.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Padaasih dan Desa Jambu Dipa.
3. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Cihanjuang Rahayu.
4. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Tugu Mukti.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Penelitian adalah penggunaan metode ilmiah yang bersifat formal dan sistematis untuk mempelajari sebuah fenomena alam/sosial guna mendapatkan jawaban atau penjelasan atas berbagai permasalahan yang terjadi dalam kehidupan. Selain bertujuan memperoleh jawaban atau penjelasan atas suatu permasalahan, penelitian juga membantu manusia untuk memperoleh pengetahuan baru atau mengembangkan pengetahuan yang telah dimilikinya (Wardiyanta, 2006). Sedangkan metode penelitian merupakan kerangka teoritis yang digunakan untuk menganalisis, mengerjakan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, metodologi penelitian adalah cara dan prosedur ilmiah yang diterapkan untuk melaksanakan penelitian, mulai dari menentukan variabel, menentukan populasi, menentukan sampel, mengumpulkan data, mengolah data, dan menyusunnya dalam laporan tertulis (Wardiyanta, 2006).

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Dalam penelitian survei ini, dilakukan evaluasi serta perbandingan terhadap hal-hal yang telah dilakukan orang dalam menangani situasi atau masalah yang serupa dan hasilnya digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang. Penelitian dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit, baik secara sensus maupun dengan sampel (Misbahuddin dan Hasan, 2013).

Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya dapat diukur sehingga dapat menggunakan statistik dalam pengujiannya. Penelitian kuantitatif mengikuti proses deduktif-induktif, maksudnya yakni suatu proses pengambilan kesimpulan dari umum ke khusus (Kontur, 2003).

3.2.2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan salah satu bagian dari penelitian, dengan kata lain variabel adalah objek dari penelitian. Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yang terbagi menjadi sebagai berikut:

a. Variabel bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat. Dalam konsep variabel bebas, ditemukan bahwa variabel ini menjadi sebab hadirnya atau timbulnya variabel lain (Idrus, 2002). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas wisata dan kualitas pelayanan.

b. Variabel terikat (Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Sebagaimana diungkap dalam paparan tentang variabel bebas, konsep variabel terikat (dependen) akan sangat erat kaitannya dengan variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengunjung.

3.2.3. Definisi Operasional

a. Fasilitas Wisata (Variabel X1)

Fasilitas wisata merupakan salah satu bagian terpenting dalam suatu destinasi wisata, karena dapat mempermudah pengunjung untuk melakukan berbagai aktivitas. Sebagian pengunjung tertarik untuk datang ke suatu destinasi wisata karena fasilitas-fasilitas yang ditawarkan, maka dari itu terkadang fasilitas juga menjadi bagian dari daya tarik wisata yang dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung yang datang. Indikator yang menjadi alat ukur tingkat kualitas fasilitas dalam penelitian ini adalah:

- a) Food and Beverage
- b) Sanitasi
- c) Aksesibilitas
- d) Fasilitas Aktif
- e) Fasilitas Penunjang

b. Kualitas Pelayanan (Variabel X2)

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola kepada pengunjung yang datang mampu memenuhi harapan pengunjung dan sudah sesuai dengan standar. Indikator yang menjadi alat ukur tingkat kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah:

- a) *Tangibles*
- b) *Emphaty*
- c) *Responsiveness*
- d) *Reliability*
- e) *Assurance*

b. Kepuasan Pengunjung (Variabel Y)

Kepuasan pengunjung merupakan hasil dari adanya fasilitas yang memadai sudah sesuai standar serta kualitas pelayanan prima yang dianggap dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Indikator yang menjadi alat ukur kepuasan pengunjung dalam penelitian ini adalah:

- a) Fasilitas
- b) Kualitas Pelayanan

3.2.4. Operasional Variabel

Tabel 3.1.
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(X ₁) Fasilitas Wisata (Lawson dan Bovy, 1977)	Makanan dan Minuman	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketersediaan warung makan yang nyaman di Little Farmers • Tingkat kemudahan mendapatkan warung makan 	Ordinal	1,2
	Sanitasi	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kebersihan lingkungan wisata Little Farmers 	Ordinal	3
	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemudahan 	Ordinal	4,5

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		akses menuju lokasi Little Farmers • Tingkat kenyamanan akses kemana saja selama berwisata kebun dan ternak di lingkungan Little Farmers		
	Fasilitas Aktif	• Tingkat ketersediaan saung tempat istirahat di Little Farmers • Tingkat kenyamanan saung tempat istirahat • Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung aktivitas wisata • Tingkat ketersediaan toilet di Little Farmers	Ordinal	6,7, 8,9, 10,11
	Fasilitas Penunjang	• Tingkat ketersediaan air dan listrik untuk kebutuhan wisata • Tingkat ketersediaan lahan parkir yang nyaman di Little Farmers	Ordinal	12,13
(X ₂) Kualitas Pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra, 2011)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	• Tingkat kualitas penampilan karyawan • Tingkat kualitas kondisi fisik lingkungan Little Farmers	Ordinal	14,15
	<i>Emphaty</i> (Empati)	• Tingkat kesesuaian jumlah anak dengan fasilitator/pemandu • Tingkat keramahan	Ordinal	16,17, 22

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		karyawan terhadap pengunjung		
	<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian harga dengan fasilitas yang didapat • Tingkat kesesuaian materi yang diberikan fasilitator/pemandu dengan kebutuhan pengunjung • Tingkat kesesuaian brosur yang ditawarkan dengan kenyataan 	Ordinal	18,19,23
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan respon karyawan dalam menanggapi komplain pengunjung 	Ordinal	20
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keamanan pengunjung dalam berwisata 	Ordinal	21
(Y) Tingkat Kepuasan Pengunjung (Morley, 1990)	Kualitas Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan Little Farmers 	Ordinal	24,25,26,27,28,29
	Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Little Farmers 	Ordinal	30,31,32,33,34,35

Sumber: Diolah oleh peneliti (2016)

3.2.5. Populasi dan Sampel

3.2.5.1. Populasi

Populasi merupakan satuan objek penelitian. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Dalam setiap penelitian, populasi harus disebutkan secara eksplisit, terkait dengan besarnya

DEWI ARUM WULANDARI, 2016

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI LITTLE FARMERS KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

anggota populasi dan wilayah penelitian. Hal ini untuk menjaga obyektivitas dan akuntabilitas data yang dikumpulkan (Wardiyanta, 2006). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Little Farmers pada tahun 2014 yang berjumlah 10.439, dengan rincian seperti pada tabel 3.2. :

Tabel 3.2.
Data Kunjungan Little Farmers Tahun 2014

Bulan	2014
Januari	75
Februari	578
Maret	2.449
April	901
Mei	1.436
Juni	511
Juli	33
Agustus	257
September	734
Oktober	978
November	1.945
Desember	542
Jumlah	10.439

Sumber: Diolah oleh peneliti dari Little Farmers (2016)

3.2.5.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Menurut Teken dalam Wardiyanta (2006) menyebutkan bahwa suatu metode pengambilan sampel yang ideal mempunyai sifat-sifat dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti, dapat menentukan ketepatan hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku dan taksiran yang diperoleh, sederhana sehingga mudah dilaksanakan dan dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya serendah-rendahnya. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*, yaitu populasi diasumsikan homogen sehingga sampel dapat diambil secara acak. Dalam *random sampling*, setiap subjek mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel penelitian (Idrus, 2009). Untuk menentukan ukuran sampel,

pada penelitian ini digunakan rumus Slovin (Riduwan ,2005), yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Merupakan ukuran sampel minimal

N = Merupakan populasi, dan

α = Merupakan taraf signifikansi tertentu

$$n = \frac{10.439}{1+10.439(0,1)^2} = 99,05$$

Berdasarkan rumus dan perhitungan di atas, jadi dapat diambil kesimpulan jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang responden.

3.2.6. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah catatan mengenai fakta dari fenomena/keadaan yang diamati. Dalam sebuah penelitian, upaya untuk mendapatkan data yang bermutu merupakan suatu keharusan karena kualitas data akan menjadi penentu kualitas penelitian (Wardiyanta, 2006). Dalam penelitian ini pengambilan data di ambil menggunakan dua cara, yaitu:

1. Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden (Wardiyanta, 2006). Data ini langsung diambil secara langsung oleh peneliti dari lokasi penelitian guna mendapatkan data secara lengkap yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pengumpulan data primer ini diperoleh dengan cara:

a. Metode Angket (Kuesioner)

Merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada oranglain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan (Idrus, 2009). Dalam penelitian ini angket disusun secara sistematis kemudian diberikan kepada pengunjung

Little Farmers dengan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian mengenai fasilitas, kualitas pelayanan dan pendapat pengunjung tentang kepuasan kunjungan.

b. Metode Pengamatan (Observasi)

Adalah cara mengumpulkan data berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap gejala fisik obyek penelitian (Wardiyanta, 2006). Dalam hal ini peneliti datang langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi fisik fasilitas dan merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan pengelola kepada pengunjung, sekaligus peneliti melihat sebagai pengunjung Little Farmers.

c. Metode Wawancara (Interview)

Merupakan teknik pengumpulan data secara langsung mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian kepada pengunjung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2011). Teknik ini lebih mudah dibanding dengan yang lainnya, karena peneliti dapat langsung menerima jawaban dari responden. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak pengelola Little Farmers yaitu Pa Guruh selaku penanggung jawab Little Farmers dan beberapa pihak pengunjung, guna mendapatkan data yang akurat dari dua sisi.

d. Metode Dokumentasi

Merupakan teknik pengambilan gambar kondisi fisik di lokasi sebagai bukti fisik yang dibutuhkan dalam proses penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan alat dokumentasi kamera untuk mengambil gambar yang berkaitan dengan fasilitas dan pelayanan di Little Farmers.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga (Wardiyanta, 2006). Data-data ini diperoleh dari sumber kedua untuk mendukung kumpulan data yang diperoleh melalui

buku-buku ilmiah, tulisan dan karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian primer. Yang termasuk ke dalam teknik pengumpulan data sekunder adalah sudi literature. Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yaitu terdiri dari fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

3.2.7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 2000). Lebih lanjut dibahas oleh Sugiyono (2011) yang berpendapat bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik, semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah kuesioner. Kuesioner ini dibagikan kepada pengunjung yang menjadi sampel dengan jumlah yang sudah ditentukan sebelumnya. Sedangkan alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran kualitas dengan jenis skala likert untuk membantu responden dalam menjawab pertanyaan. Menurut Sugiyono (2011) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Perhitungan skala likert akan dimasukkan ke dalam kategori melalui garis kontinum. Berikut rumus garis kontinum yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel dalam penelitian ini:

Skor Total = hasil keseluruhan dari item pertanyaan

Nilai Indeks Maksimum = nilai tertinggi kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

Nilai Indeks Minimum = nilai terendah kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

Jarak Interval = nilai maksimum - nilai minimum : kategori pertanyaan

Persentase Skor = total skor : nilai maksimum x 100%

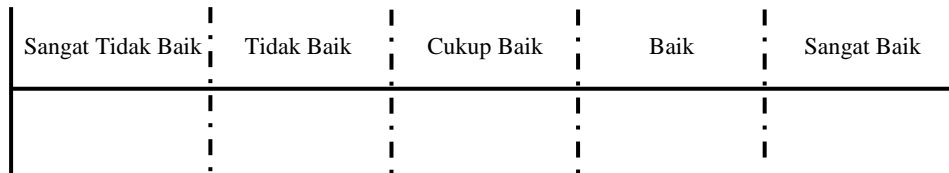
DEWI ARUM WULANDARI, 2016

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI LITTLE FARMERS KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

Setelah didapatkan hasil perhitungan, maka dimasukkan ke dalam kategori dalam garis kontinum seperti pada gambar 3.2. sesuai dengan perhitungan.

Gambar 3.2.
Garis Kontinum



Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2012)

Berikut pada tabel 3.3. merupakan keterangan alternatif jawaban dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada pengunjung:

Tabel 3.3.
Alternatif Jawaban Kuesioner

Skor				
Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Ragu-ragu (R)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

Sumber : Diolah oleh peneliti (2016)

3.2.8. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.8.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes (Arikunto, 1999). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini variabel yang akan diukur adalah pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung, maka dari itu instrumen penelitiannya harus dapat mengukur hal tersebut. Sehingga dapat dinyatakan valid untuk digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Komponen pertanyaan dapat dinyatakan valid jika komponen tersebut sesuai dengan tujuan adanya kuesioner secara keseluruhan, yaitu mengukur seberapa besar pengaruh yang ada. Uji validitas ini diberlakukan pada setiap butir

komponen instrumen penelitian. Cara pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan pengujian validitas konstruksi (*Construct Validity*). Instrumen yang sudah disusun diujicobakan kepada para responden yang menjadi sampel. Konstruksi ini dibuat berdasarkan teori tertentu untuk dapat mengamati yang sulit diukur secara langsung. Sedangkan teknik yang digunakan adalah teknik korelasi. Teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan (Masrun dalam Sugiyono, 2011). Korelasi yang digunakan adalah korelasi Pearson Moment yang rumusnya sebagai berikut:

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

Dimana :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- N = Jumlah sampel penelitian
- X = Skor per item pertanyaan
- Y = Skor total yang diperoleh dari tiap responden
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

Uji validitas ini dimaksudkan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam kuesioner. Cara melakukan uji validitas ini dengan menyebarkan uji instrumen terlebih dahulu kepada sepertiga dari jumlah sampel responden. Instrumen di bagikan kepada responden yang pernah mengunjungi Little Farmers, sehingga responden sudah mengetahui dan merasakan bagaimana kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada disana, serta sudah mendapatkan kepuasan atau tidaknya dari hal tersebut secara langsung. Dengan begitu diharapkan jawaban dari responden tersebut dapat menghasilkan data yang valid.

Suatu pernyataan dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut dan memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yang telah ditentukan yaitu 0,3 (Sugiyono, 2006). Rangkuman hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 3.4. berikut:

Tabel 3.4.
Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Fasilitas (X ₁)	P ₁	0.874	0.3	Valid
	P ₂	0.869	0.3	Valid
	P ₃	0.801	0.3	Valid
	P ₄	0.582	0.3	Valid
	P ₅	0.794	0.3	Valid
	P ₆	0.694	0.3	Valid
	P ₇	0.826	0.3	Valid
	P ₈	0.815	0.3	Valid
	P ₉	0.709	0.3	Valid
	P ₁₀	0.651	0.3	Valid
	P ₁₁	0.781	0.3	Valid
	P ₁₂	0.822	0.3	Valid
	P ₁₃	0.643	0.3	Valid
Pelayanan (X ₂)	P ₁₄	0.797	0.3	Valid
	P ₁₅	0.670	0.3	Valid
	P ₁₆	0.914	0.3	Valid
	P ₁₇	0.820	0.3	Valid
	P ₁₈	0.781	0.3	Valid
	P ₁₉	0.723	0.3	Valid
	P ₂₀	0.764	0.3	Valid
	P ₂₁	0.698	0.3	Valid
	P ₂₂	0.756	0.3	Valid
	P ₂₃	0.743	0.3	Valid
Kepuasan (Y)	P ₂₄	0.791	0.3	Valid
	P ₂₅	0.802	0.3	Valid
	P ₂₆	0.754	0.3	Valid
	P ₂₇	0.856	0.3	Valid
	P ₂₈	0.722	0.3	Valid
	P ₂₉	0.814	0.3	Valid
	P ₃₀	0.768	0.3	Valid
	P ₃₁	0.885	0.3	Valid
	P ₃₂	0.778	0.3	Valid
	P ₃₃	0.677	0.3	Valid
	P ₃₄	0.722	0.3	Valid
	P ₃₅	0.848	0.3	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti (2016)

Pada tabel 3.4. dapat dilihat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari 0,3 atau lebih besar daripada nilai kritis, sehingga seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur indikator setiap variabel.

3.2.8.2. Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian tidak hanya harus memiliki validitas, tetapi juga harus reliabel. Suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel jika pengukurannya memiliki konsistensi sehingga dapat dipercaya. Dalam penelitian ini reliabilitas diuji dengan menggunakan teknik pengujian *Cronbach's alpha*, yaitu tehnik pengujian reliabilitas yang jawaban dari angket - angket terdiri dari dua pilihan atau lebih. Adapun rumus *Cronbach's alpha* sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{item}^2}{\sigma_{total}^2} \right)$$

Dimana : a = *Cronbach's alpha*
 K = Banyaknya pertanyaan
 σ_{item}^2 = *variance* dari pertanyaan
 σ_{total}^2 = *variance* dari skor

Untuk jumlah *variance* item dapat dicari dengan mencari nilai varians tiap item, kemudian dijumlahkan dengan rumus berikut :

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

Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji tingkat kepercayaan, keakuratan atau konsistensi dari alat ukur penelitian. Suatu konstruk (variabel) dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai kritisnya yaitu 0,7 (Sugiyono, 2006). Rekapitulasi hasil pengujian koefisien reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.5. berikut:

Tabel 3.5.
Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Nilai Kritis	Kesimpulan
Fasilitas (X_1)	0.938	13	0.7	Reliabel
Pelayanan (X_2)	0.922	10	0.7	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.943	12	0.7	Reliabel

Sumber: Diolah oleh peneliti (2016)

Pada tabel di atas, dapat dilihat ketiga variabel memiliki *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,7 sehingga dinyatakan reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam penelitian sudah teruji konsistensinya (reliability) untuk dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

3.2.9. Teknik Analisis Data

Analisis data pada dasarnya merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasi-kan, biasanya menggunakan statistik. Setelah data dianalisis dan informasi yang lebih sederhana diperoleh, hasilnya diinterpretasi untuk mencari makna dan implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian. Secara umum kegiatan analisis data meliputi rangkaian kegiatan mulai dari mengedit data, mengkode data dan mengolah data. (Wardiyanta, 2006).

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi variabel bebas, sedangkan tingkat kepuasan sebagai variabel terikat. Untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Little Farmers, digunakan proses analisis regresi berganda dibantu dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 21.0 *for windows* untuk lebih mempermudah.

Selain teknik analisis tersebut, penelitian ini juga menggunakan uji asumsi klasik agar peneliti dapat mengetahui seberapa besar keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan hasil analisis dapat diinterpretasikan dengan baik, efisien dan akurat. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini, metode analisis

yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji F serta uji T. Proses pengujian yang digunakan oleh peneliti digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.2.9.1. Teknik Analisis Data Inferensial (MSI)

Analisis regresi mensyaratkan data yang digunakan adalah interval. Dikarenakan dalam penelitian ini data yang digunakan diasumsikan data ordinal, maka terlebih dahulu perlu dilakukan transformasi data menjadi interval menggunakan *methode of successive interval* (MSI) dengan bantuan program STAT97. Hasil transformasi selengkapnya disajikan pada lampiran. Data yang sudah diubah skalanya menjadi interval baru dapat di uji hipotesisnya dengan persyaratan uji regresi yaitu uji asumsi klasik yang meliputi, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas kemudian mencari persamaan regresinya. Setelah itu menghitung koefisien korelasi berganda dan koefisien determinasi. Barulah dapat diuji hipotesisnya secara simultan (uji F) atau secara parsial (uji t).

3.2.9.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat dari pengujian data parametrik untuk menguji model regresi sehingga dapat dipastikan model yang digunakan dalam penelitian ini adalah baik. Dalam penelitian ini menggunakan tiga uji asumsi klasik, yakni uji normalitas, uji multikolinieritas dan heteroskedartisitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi residual (e) atau variabel pengganggu berdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas disajikan dalam bentuk grafik yang terdapat titik-titik plot dan juga garis diagonal normalitas. Menurut Ghozali (2001) model regresi yang baik seharusnya memiliki nilai residu yang berdistribusi secara normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Apabila tidak memiliki distribusi secara normal

maka uji statistik menjadi tidak valid. Menurut Ghozali (2011) dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas, yaitu:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Metode yang digunakan yaitu metode normal *probability plot* dengan membandingkan distribusi kumulatif data yang sebenarnya dengan dengan distribusi kumulatif dari data normal. Secara visual, grafik *probability plot* dapat memperlihatkan deteksi uji normalitas residu. Selain itu uji statistik lain yang digunakan untuk menguji normalitas adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*, uji ini digunakan untuk kebenaran model spesifikasi (Ghozali, 2012). Uji ini menyajikan hasil data dengan berbentuk tabel dan terdapat keterangan yang menunjukkan hasil dari data yang sudah dihitung. *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) untuk memperkuat hasil pengujian secara penglihatan yang disajikan dalam grafik normal *probability plot*. Apabila nilai signifikansi yang diperoleh jauh lebih besar daripada 0,05, dapat dikatakan bahwa residu dalam model regresi linier memiliki distribusi secara normal (Sujarweni, 2007).

b) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu kondisi adanya hubungan yang sangat kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas yang dilibatkan dalam model regresi. Pengujian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) dalam sebuah model regresi linear berganda saling berkorelasi sempurna dengan variabel lainnya atau tidak. Model regresi linier berganda yang baik seharusnya terbebas dari masalah multikolinieritas. Jika terdapat multikolinieritas, koefisien regresi menjadi tidak tentu serta tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan koefisien determinasi yang sangat tinggi, namun sangat sedikit sekali atau bahkan tidak ada satupun koefisien regresi yang dinyatakan signifikan. Untuk mendeteksi masalah multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Apabila

nilai *tolerance* yang diperoleh lebih besar daripada 0,10 dan nilai VIF nya kurang dari 10, maka dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah terbebas dari masalah multikolinieritas (Ghozali, 2011).

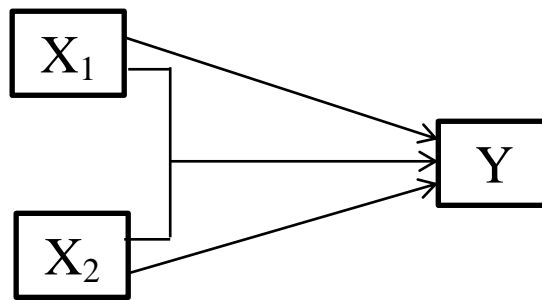
c) Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi dalam regresi berganda adalah uji Heteroskedastisitas. Hampir sama dengan pengujian normalitas, uji heteroskedastisitas juga menyajikan hasil dengan bentuk grafik titik-titik plot namun tidak terdapat garis diagonal. Menurut Ghozali (2011) Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji homogenitas varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka dikatakan homoskedastisitas sedangkan apabila berbeda dikatakan heteroskedastisitas. Suatu regresi sebaiknya tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi masalah heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan nilai residualnya (SRESID). Dasar pengambilan keputusan ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), hal tersebut mengindikasikan adanya heteroskedisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang ada menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal tersebut mengindikasikan model terbebas dari masalah heteroskedisitas.

3.2.9.3. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini memiliki dua variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan, serta satu variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pengunjung. Maka dari itu, untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan metode analisis data regresi linear berganda. Dengan paradigma penelitian sebagai berikut:



Dimana:

X_1 = Fasilitas

X_2 = Kualitas Pelayanan

Y = Tingkat Kepuasan Pengunjung

Pada dasarnya analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti apabila peneliti bermaksud meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2013). Setelah data tersebut dihitung regresinya, melalui perhitungan hasilnya akan di buat persamaan, dengan rumus persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pengunjung

a = Constanta

b_1 = Koefisien regresi antara fasilitas dengan kepuasan pengunjung

b_2 = Koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung

X_1 = Variabel Fasilitas

X_2 = Variabel Kualitas Pelayanan

Harga a dan b dapat dicari dengan rumus berikut:

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

3.2.9.4. Koefisien Korelasi Berganda

Korelasi berganda adalah hubungan dari beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Dengan korelasi ini kita ingin mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen (Ashari dan Santosa, 2005). Untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi yang didapat, peneliti mengacu pada pedoman interpretasi korelasi seperti tabel pada tabel 3.6.

Tabel 3.6.
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Kekuatan Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012)

3.2.9.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Terdapat dua jenis koefisien determinasi, yaitu r koefisien determinasi biasa dan koefisien determinasi disesuaikan (*Adjusted R Square*). Pada regresi berganda, penggunaan koefisien determinasi yang telah disesuaikan lebih baik dalam melihat seberapa baik model dibandingkan koefisien determinasi (Ashari dan Santosa, 2005). Koefisien determinasi secara simultan menunjukkan kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan koefisien determinasi secara parsial menunjukkan kontribusi pengaruh dari masing-

masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut rumus untuk menentukan nilai koefisien detirminasi:

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

(Sugiyono, 2007)

3.2.9.6. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu yang akan dibuktikan kebenarannya lewat penelitian. Untuk menguji hipotesis, langkah pertama yang harus dilakukan adalah merumuskan hipotesis. Rumusan hipotesis tersebut biasanya dinyatakan dalam bentuk hipotesis null dan hipotesis alternatif. Hipotesis null adalah hipotesis yang akan diuji kebenarannya dalam penelitian. Sedangkan hipotesis alternatif adalah hipotesis yang akan diterima jika hipotesis null ditolak (Ashari dan Santosa, 2005). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel dan berbentuk regresi linier berganda, maka dalam pengujian hipotesisnya terdapat dua uji hipotesis yang digunakan, yakni uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikansi parsial (Uji statistik t).

a) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2012) suatu model regresi dikatakan signifikan dalam uji F apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan nilai Sig lebih kecil daripada taraf signifikansi uji F yang digunakan yaitu sebesar 0,05 atau 5%, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

b) Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji t merupakan pengujian yang akan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Menurut Ghozali (2012) suatu model regresi dapat dikatakan signifikansi dalam uji t apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} dan nilai Sig lebih kecil daripada taraf signifikansi uji t yang digunakan yaitu sebesar 0,05 atau 5%, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.