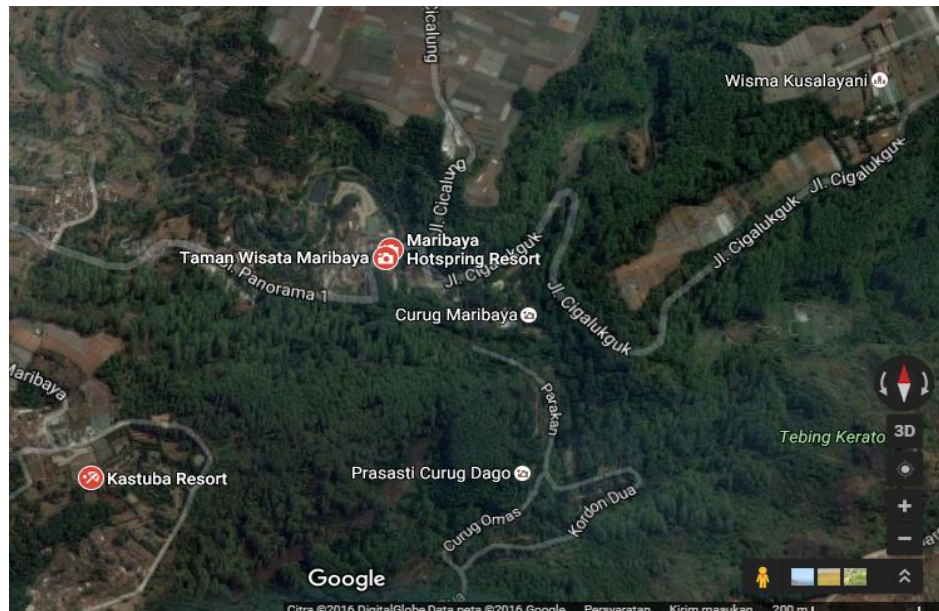


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam suatu penelitian penting sekali untuk menentukan terlebih dahulu jenis dan metode yang digunakan. Menurut Sugiyono (2015, hlm. 2) hal tersebut dilakukan agar tujuan dari penelitian dapat tercapai. Metode pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015, hlm. 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menganalisis mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata yang ditawarkan oleh *Maribaya Natural Hot Spring Resort*.

3.1. Lokasi Penelitian



Gambar 3.1

Peta Lokasi Maribaya Natural Hot Spring Resort

Sumber: Google Maps

Yuda Ardiansyah, 2016

Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata di Maribaya Natural Hot Spring Resort Lembang Kabupaten Bandung Barat

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

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Maribaya *Natural Hot Spring Resort*, yang berlokasi 5 KM dari pasar Lembang dan 20 KM dari arah Kota Bandung, tepatnya beralamat di Jalan Maribaya No. 105/212, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Buka hari Selasa, Rabu, Kamis mulai dari jam 08.00 – 16.00 untuk hari biasa (*weekdays*) dan hari Jumat, Sabtu, Minggu, Hari Libur mulai dari jam 08.00 – 20.00 (*weekend*). Kecuali untuk hari Senin semua operasional libur. Untuk dapat mengunjungi lokasi Maribaya *Natural Hot Spring Resort*, pengunjung dapat menggunakan kendaraan roda dua ataupun kendaraan roda empat. Menuju Maribaya *Natural Hot Spring Resort* tidak dapat diakses dengan menggunakan angkutan umum.

3.2. Populasi

Menurut Wardiyanta (2006, hlm. 19) populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya akan diduga. Sedangkan definisi populasi menurut Sugiyono (2015, hlm. 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian mengenai populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang datang ke Maribaya *Natural Hot Spring Resort*.

3.3. Sampel dan Teknik *Sampling*

Sampel menurut Sugiyono (2015, hlm. 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Menurut Donald Ary yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto (2005, hlm. 248) berpendapat bahwa sampel 50 sampai 100 subyek penelitian

sudah dianggap cukup. Sedangkan menurut dasar pengukuran Maholtra (1999, hlm. 46) dalam Joko Susilo (2009, hlm. 3) menjelaskan bahwa sampel meliputi sebagian atau mewakili populasi yang diobservasi. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Jika sampel = n merupakan bagian dari populasi = N , maka $n \leq N$ (nilai n lebih kecil dan bias juga sama dengan N , tetapi pada umumnya selalu lebih kecil) kalau jumlah populasi = 100, maka sampel bisa terdiri dari 100, 200, dan atau 500, yaitu suatu jumlah elemen yang lebih kecil dari 1000 atau besarnya sampel minimal lima kali jumlah variable yang diteliti. Menurut Soeratno (1995, hlm. 121) menyatakan bahwa penentuan besarnya sampel tergantung pada tujuan penelitian, pengetahuan tentang populasi, besarnya dana yang tersedia, besarnya populasi dan kesediaanya untuk menjadi sampel, fasilitas yang tersedia, dan lain sebagainya. Dengan pertimbangan diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012, hlm. 299). Maka penentuan sampel yang dipilih berdasarkan latar belakang usia minimal 17 tahun keatas agar para responden mengerti dan dapat menjawab pertanyaan pada keusioner yang diberikan oleh peneliti.

3.4. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2011, hlm. 38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun pengertian dari definisi menurut Hatch dan Fahrady dalam (Sugiyono, 2012:107) variabel secara teoritis didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang

mempunyai “variasi” antara satu dengan yang lain, dan variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya, memperoleh segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Dalam penelitian ini mengkaji variabel tunggal yaitu variabel produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort*. Secara rinci, operasionalisasi variabel untuk menjawab identifikasi masalah secara lebih terperinci dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<p>Produk Wisata (X)</p> <p>Menurut Middleton (2001, hlm. 122), memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu: <i>“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination.”</i></p>	<p>Atraksi Wisata</p>	<p>Wisata Alam</p>	Tingkat keindahan pemandangan alam Maribaya	Ordinal
			Tingkat kenyamanan kolam air panas	Ordinal
			Tingkat kemenarikan Pancuran Salapan	Ordinal
			Tingkat keindahan air terjun	Ordinal
		<p>Wisata Buatan</p>	Tingkat keindahan relief atau ukiran sejarah Legenda Maribaya	Ordinal
			Tingkat kemenarikan <i>MiniZoo</i>	Ordinal
	Tingkat kemenarikan Talaga Giri		Ordinal	
	<p>Amenitas / Fasilitas</p>	<p>Fasilitas Wisata</p> <p>Terdiri dari : Akomodasi, restoran, toko souvenir, dan fasilitas lainnya.</p>	Tingkat ketersediaan tempat makan (<i>Foodcourt, Twig Café, dan kedai makanan</i>)	Ordinal
			Tingkat variasi jenis makanan di tempat makan (<i>Foodcourt, Twig Café, dan kedai makanan</i>)	Ordinal
			Tingkat ketersediaan barang di toko <i>souvenir</i>	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			Tingkat variasi barang di toko <i>souvenir</i>	Ordinal
			Tingkat keindahan jembatan	Ordinal
			Tingkat keamanan di <i>Children Playground</i>	Ordinal
		Fasilitas Umum Terdiri dari : Toilet, mushola, gazebo, dan fasilitas lainnya.	Tingkat ketersediaan toilet	Ordinal
			Tingkat kenyamanan toilet	
			Tingkat ketersediaan kamar bilas	
			Tingkat kenyamanan kamar bilas	Ordinal
			Tingkat ketersediaan mushola	
			Tingkat kenyamanan mushola	Ordinal
			Tingkat ketersediaan tempat parkir	
	Tingkat kenyamanan tempat parkir	Ordinal		
	Aksesibilitas	Lokasi	Tingkat kemudahan menuju lokasi <i>Maribaya Natural Hot Spring Resort</i>	Ordinal
			Transportasi	Tingkat ketersediaan transportasi untuk menuju <i>Maribaya Natural Hot Spring Resort</i>
			Tingkat kemudahan transportasi umum <i>Maribaya Natural Hot Spring Resort</i>	Ordinal

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Dalam pengumpulan data peneliti memerlukan berbagai

macam teknik untuk mendapatkann data yang akurat sehingga dapat diuji kebenarannya. Maka dalam penelitian ini peneliti memakai teknik pengumpulan data yakni :

a. Wawancara

Sugiyono (2014, hlm. 137) 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 dan jumlah respondenya sedikit/kecil. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan wawancara kepada pengelola Maribaya *Natural Hot Spring Resort* untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

b. Kuesioner

Sugiyono (2014, hlm. 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan ini peneliti akan memberikan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke Maribaya *Natural Hot Spring Resort* untuk mengisi beberapa pertanyaan atau pernyataan dalam mengumpulkan data untuk penelitian. Kuesioner yang diberikan berbentuk *closed ended* dengan skala pendekatan menggunakan Likert.

Menurut Sugiyono (2014, hlm. 93) skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam peneltian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif yang sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

Tabel 3.2
Pengukuran Skala Likert

Skala Jawaban Tingkat Kepentingan	Skor	Skala Jawaban Tingkat Kinerja
Sangat Penting	5	Sangat Setuju
Penting	4	Setuju
Cukup	3	Cukup
Tidak Penting	2	Tidak Setuju
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Diolah oleh peneliti 2016

Instrument penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

c. Observasi

Sugiyono (2014, hlm. 145) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti langsung datang ke Maribaya *Natural Hot Spring Resort* dan melihat reaksi dan aksi wisatawan yang berkunjung.

d. Dokumentasi

Sugiyono (2011, hlm. 326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlaku, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan dokumentasi yang ada baik dari hasil dokumentasi sendiri maupun dari pengelola Maribaya *Natural Hot Spring Resort*.

e. Studi Literatur

Studi literatur yaitu pengambilan menurut teori atau buku yang bersangkutan dengan penelitian.

3.6. Jenis dan Sumber Data

Segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang diteliti disebut sumber data. Data penelitian digolongkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Pengumpulan Data Primer

Menurut Sugiyono (2015, hlm. 137) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Data primer bersifat asli dan berasal dari tangan pertama atau responden. Pengambilan data primer dilakukan secara langsung kepada responden dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang disebar oleh peneliti mengenai kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort*.

b. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian. Data sekunder sering juga disebut sebagai data dari tangan ketiga. Biasanya data sekunder berasal dari studi dokumentasi atau studi kepustakaan yang sudah ada, namun peneliti masih harus menganalisis kembali dari data tersebut.

- Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan dilakukan untuk mencari data yang dibutuhkan dengan cara membaca buku, literatur, artikel serta laporan dari dinas terkait yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

- Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi diperoleh dengan cara melakukan kajian dengan menggunakan media gambar, peta, dan dokumen-dokumen.

Tabel 3.3
Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	Primer	Kuisisioner yang diberikan kepada wisatawan Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i> , 2016

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
2.	Profil mengenai Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	Primer	Pengelola Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i> , 2016
3.	Jumlah kunjungan wisatawan tahun 2010-2014 di Kabupaten Bandung Barat	Sekunder	Disbudpar Provinsi Jawa Barat, 2016
4.	Peta Lokasi Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>		Google Maps, 2016

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

3.7. Proses Pengembangan Instrumen

Sebagai langkah selanjutnya, dilakukan proses pengembangan instrument dimana dilakukan pengujian terlebih dahulu terhadap instrument tersebut sebelum dilakukan proses analisis penelitian. Hal ini dilakukan guna menilai keabsahan dari kuisioner yang disebar. Dalam penelitian ini ada dua jenis pengujian instrumen yaitu:

3.7.1. Uji Validitas

Untuk dapat mengungkap variabel-variabel yang akan diteliti, data-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 intrumen, maka instrument tersebut semakin mampu menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan 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:

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

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

Tabel 3.4

Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kinerja

No.	Pernyataan	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	Tingkat keindahan pemandangan alam Maribaya	0,528	0,361	Valid
2	Tingkat kenyamanan kolam air panas	0,753	0,361	Valid
3	Tingkat kemenarikan Pancuran Salapan	0,597	0,361	Valid
4	Tingkat keindahan air terjun	0,658	0,361	Valid
5	Tingkat keindahan relief atau ukiran sejarah Legenda Maribaya	0,579	0,361	Valid

No.	Pernyataan	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
6	Tingkat kemenarikan <i>MiniZoo</i>	0,722	0,361	Valid
7	Tingkat kemenarikan Talaga Giri	0,697	0,361	Valid
8	Tingkat ketersediaan tempat makan (<i>Foodcourt, Twig Café, dan kedai makanan</i>)	0,610	0,361	Valid
9	Tingkat variasi jenis makanan di tempat makan (<i>Foodcourt, Twig Café, dan kedai makanan</i>)	0,724	0,361	Valid
10	Tingkat ketersediaan barang di toko <i>souvenir</i>	0,685	0,361	Valid
11	Tingkat variasi barang di toko <i>souvenir</i>	0,677	0,361	Valid
12	Tingkat keindahan jembatan	0,486	0,361	Valid
13	Tingkat keamanan di <i>Children Playground</i>	0,468	0,361	Valid
14	Tingkat ketersediaan toilet	0,744	0,361	Valid
15	Tingkat kenyamanan toilet	0,657	0,361	Valid
16	Tingkat ketersediaan kamar bilas	0,769	0,361	Valid
17	Tingkat kenyamanan kamar bilas	0,751	0,361	Valid
18	Tingkat ketersediaan mushola	0,831	0,361	Valid
19	Tingkat nyaman mushola	0,805	0,361	Valid
20	Tingkat ketersediaan tempat parkir	0,666	0,361	Valid
21	Tingkat kenyamanan tempat parkir	0,735	0,361	Valid
22	Tingkat kemudahan menuju lokasi <i>Maribaya Natural Hot Spring Resort</i>	0,796	0,361	Valid
23	Tingkat ketersediaan transportasi untuk menuju <i>Maribaya Natural Hot Spring Resort</i>	0,553	0,361	Valid
24	Tingkat kemudahan transportasi umum <i>Maribaya Natural Hot Spring Resort</i>	0,508	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel Kinerja pada tabel 3.4 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 17.0 for windows*, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 24 dinyatakan valid karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

Tabel 3.5
Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepentingan

No.	Pernyataan	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	Tingkat keindahan pemandangan alam Maribaya	0,640	0,361	Valid
2	Tingkat kenyamanan kolam air panas	0,624	0,361	Valid
3	Tingkat kemenarikan Pancuran Salapan	0,760	0,361	Valid
4	Tingkat keindahan air terjun	0,638	0,361	Valid
5	Tingkat keindahan relief atau ukiran sejarah Legenda Maribaya	0,529	0,361	Valid
6	Tingkat kemenarikan <i>MiniZoo</i>	0,605	0,361	Valid
7	Tingkat kemenarikan Talaga Giri	0,694	0,361	Valid
8	Tingkat ketersediaan tempat makan (<i>Foodcourt, Twig Café</i> , dan kedai makanan)	0,598	0,361	Valid
9	Tingkat variasi jenis makanan di tempat makan (<i>Foodcourt, Twig Café</i> , dan kedai makanan)	0,723	0,361	Valid
10	Tingkat ketersediaan barang di toko <i>souvenir</i>	0,708	0,361	Valid
11	Tingkat variasi barang di toko <i>souvenir</i>	0,668	0,361	Valid
12	Tingkat keindahan jembatan	0,815	0,361	Valid
13	Tingkat keamanan di <i>Children Playground</i>	0,692	0,361	Valid

No.	Pernyataan	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
14	Tingkat ketersediaan toilet	0,626	0,361	Valid
15	Tingkat kenyamanan toilet	0,664	0,361	Valid
16	Tingkat ketersediaan kamar bilas	0,709	0,361	Valid
17	Tingkat kenyamanan kamar bilas	0,745	0,361	Valid
18	Tingkat ketersediaan mushola	0,662	0,361	Valid
19	Tingkat nyaman mushola	0,709	0,361	Valid
20	Tingkat ketersediaan tempat parkir	0,656	0,361	Valid
21	Tingkat kenyamanan tempat parkir	0,608	0,361	Valid
22	Tingkat kemudahan menuju lokasi Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	0,626	0,361	Valid
23	Tingkat ketersediaan transportasi untuk menuju Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	0,728	0,361	Valid
24	Tingkat kemudahan transportasi umum Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	0,715	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel Kepentingan pada tabel 3.5 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 17.0 for windows*, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 24 dinyatakan valid karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

3.7.2. 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. Menurut Sugiono (2012) Instrument yang reliable berarti instrument yang bila digunakan berkali-kali untuk mengukur data yang sama akan menghasilkan data yang sama juga. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan rumus Spearman Brown :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{\sqrt{1 + r_b}}$$

r_i : Reabilitas internal seluruh instrument

r_b : Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

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 windows*, dengan hasil yang tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.6

Reabilitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Reliabilitas			
	Total Item	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
Kinerja	24	0,979	0,7	Reliabel
Kepentingan	24	0,981	0,7	Reliabel

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu Kinerja dan Kepentingan dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan r hitung variabel Kinerja dan r hitung Kepentingan

lebih besar dari r tabel. 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.

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Garis Kontinum

Garis Kontinum digunakan untuk menentukan interval dari jawaban sangat penting, penting, cukup, tidak penting, sangat sangat tidak penting atau sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju dari suatu variabel. Adapun langkah-langkah perhitungan dalam teknik garis kontinum ini, yakni sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

- a. Mencari nilai indeks maksimum

Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden.

- b. Mencari nilai indeks minimum

Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden.

- c. Mencari panjang kelas interval

Panjang kelas interval = nilai indeks maks : banyaknya kelas-kelas interval.

Sehingga garis kontinum akan berbentuk seperti gambar dibawah ini:

Sanga tidak penting	Tidak penting	Cukup	Penting	Sangat penting
---------------------	---------------	-------	---------	----------------

Gambar 3.2
Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

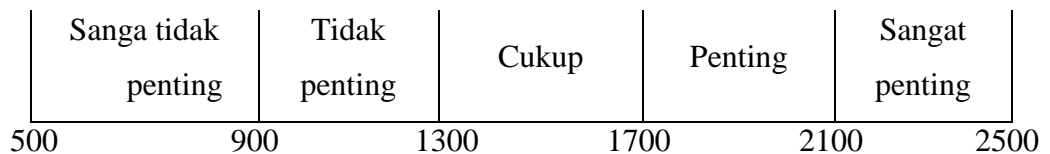
Jika digambarkan jumlah pernyataan suatu variabel adalah lima pernyataan dengan skor pernyataan terbesar 5 dan skor pernyataan terendah adalah 1 dengan responden sebanyak 100 orang, maka perhitungan garis kontinum adalah sebagai berikut:

Jumlah kriteria pernyataan : 5
 tertinggi secara keseluruhan : $(5 \times 5 \times 100) = 2500$
 Nilai terendah : $(5 \times 1 \times 100) = 500$

Selanjutnya dapat diketahui interval untuk mengklasifikasikan penilaian adalah:

$$NJI = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai jenjang interval sebesar 400, maka klasifikasi penilaian yang tertuang dalam garis kontinum adalah:



Gambar 3.3
Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

Dalam penelitian ini memerlukan analisis data sebagai alat untuk mendapatkan jawaban terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis matriks IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai berikut:

3.8.2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diciptakan oleh Martilla & James. Menurutnya *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa

yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL, Intinya tingkat kepentingan pengguna (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa berkualitas tinggi.

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap peubah (atribut) untuk seluruh responden, maka langkah selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam Diagram Kartesius. Menurut Kotler dan Tjiptono (2007) tingkat kepuasan pengunjung dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$CS = \sum(I_i - P_{pi})$$

Keterangan :

CS : Kepuasan Pelanggan

I : Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Pp : Tingkat Kinerja (*Perceived Performance*)

Dimana apabila :

CS < 0 : pengunjung merasa sangat puas

CS = 0 : pengunjung merasa puas

CS > 0 : pengunjung merasa tidak puas

Langkah selanjutnya adalah untuk menjawab pertanyaan nomor tiga mengenai tingkat kepentingan dan kinerja pada Matriks IPA di Maribaya *Natrual Hot Spring Resort*. Data tersebut dihitung lalu ditampilkan menjadi diagram kartesius yang nantinya akan menghasilkan beberapa fokus untuk peningkatan kepuasan wisatawan di Maribaya *Natrual Hot Spring Resort*. Diagram Kartesius adalah sebuah matriks *Importance-Performance* yang menampilkan empat kuadran yang setiap kuadran memiliki tingkat kepentingan yang berbeda-beda yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) masing-masing dihitung dengan rumus :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

Dimana :

- X = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan
Y = nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan
k = total atribut (pertanyaan)

Matriks IPA (dalam Rangkuti, 2006) terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda. Keadaan-keadaan tersebut yaitu :

1. Kuadran I (*Focus Improvement*)

Kuadran ini membuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tapi kinerja atribut pada kenyataannya belum sesuai dari apa yang diharapkan. Atribut yang termasuk di kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Maintain Performance*)

Kuadran ini membuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.

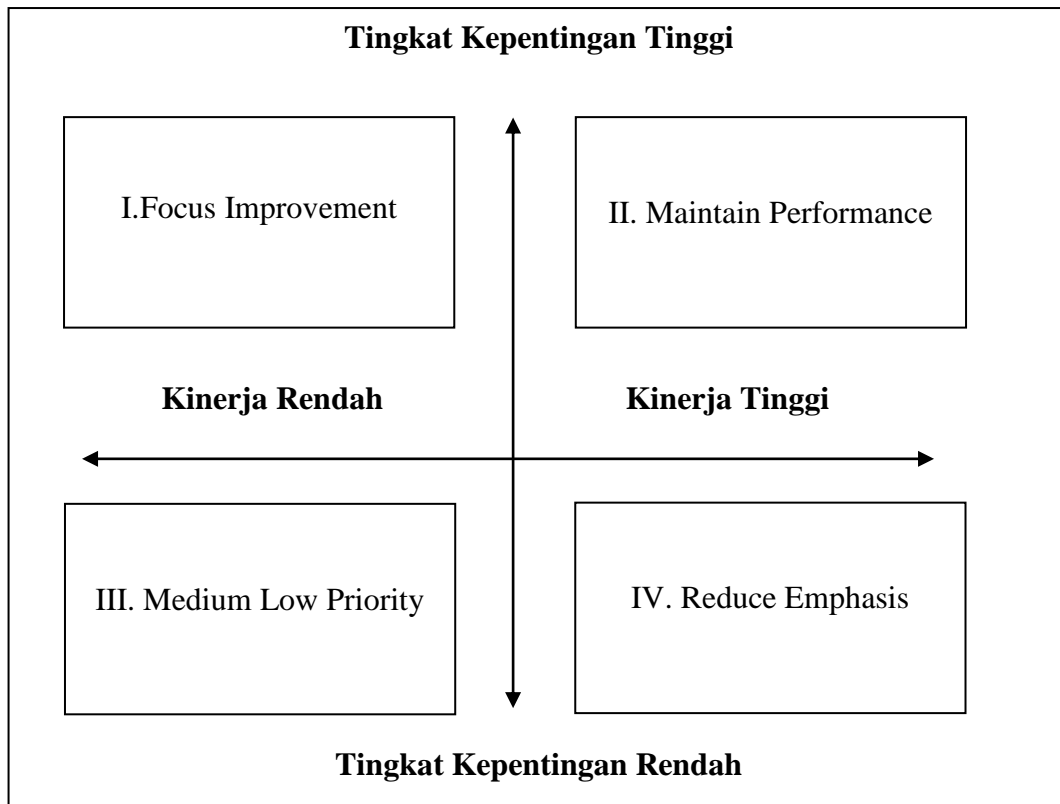
3. Kuadran III (*Medium Low Priority*)

Kuadran ini membuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari napa yang diharapkan. Peningkatan atribut yang masuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengunjung.

4. Kuadran IV (*Reduce Emphasis*)

Kuadran ini membuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung sedangkan kinerja pada atribut ini terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan. Harus lebih diperhatikan untuk kuadran ini agar terjaga efisiensinya.

Diagram kartesius dalam IPA ditunjukkan pada diagram di bawah ini:



Gambar 3.4

Matriks *Importance – Performance*

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016