

BAB III LOKASI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang di ambil oleh penulis ialah Desa Wisata Margacinta yang beralamatkan di Kecamatan Cijulang, Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Barat. Hanya 15 menit dari Kota Pangandaran



Sumber: *SPECIMEN*

Gambar 3. 1 Peta Kabupaten Pangandaran

B. Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2010, hlm.2) merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap daya tarik wisata yang sedang diteliti di lapangan. Pada penelitian ini, penulis

menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2010, hlm. 147) mengungkapkan analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Variabel yang diteliti pun bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel. Melalui pendekatan ini maka akan diketahui bagaimana gambaran Analisis kepuasan pengunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacita.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011) 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. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah jumlah pengunjung yang berkunjung ke Desa Wisata Margacinta dari tahun 2015-2016.

2. Sampel

a. Sampel

Menurut Sugiyono (2011) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian 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)

Tabel 3. 1 Jumlah Kunjungan Pengunjung Desa Wisata Margacinta

TAHUN	JUMLAH
2015	1275
2016	1860

Sumber: *Pengelola Desa Margacinta, 2016*

Dalam penelitian ini penulis menghitung jumlah sampel berdasarkan data yang didapat dari Pengelola Desa Wisata Margacinta. Data yang dijadikan nilai (n) jumlah populasi adalah jumlah pengunjung yang datang ke Desa Wisata Margacinta tahun 2015 - 2016 yaitu sebanyak 3135 pengunjung dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar 10%. Berdasarkan data kunjungan jumlah sampel yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1567.5}{1 + 1567.5(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1567.5}{15.685}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel yang akan diambil dari penelitian ini adalah sebanyak 100 pengunjung.

b. Teknik Sampling

Dalam pengambilan sampel, penulis memakai teknik *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2011), *simple random sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpicil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu para pengunjung yang datang ke Desa Wisata Margacinta.

D. Operasional Variabel

Dalam penelitian terdapat variabel-variabel yang nantinya variabel tersebut akan menjadi suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan, hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2009, hlm. 59) yang menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh penulis yang selanjutnya akan diimplementasikan lebih lanjut hasilnya. Pada penelitian ini terdapat variabel bebas (*independent variabel*). Yang menjadi variabel pada penelitian ini adalah produk wisata.

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Skala	No Item.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Produk wisata	Atraksi	Tingkat keindahan Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	1
		Tingkat kemenarikan pemandangan	<i>Ordinal</i>	2
Menurut Middleton(2001, hlm.				

<p>122), memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu:</p> <p><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>	alam di Desa Wisata Margacinta		
	Tingkat kenyamanan area lingkungan Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	3
	Tingkat kebersihan lingkungan di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	4
	Tingkat kemenarikan <i>Body Rafting</i> di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	5
	Tingkat kemenarikan wisata goa di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	6
	Tingkat kemenarikan Jembatan Sasak Pongpet di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	7
	Tingkat kemenarikan	<i>Ordinal</i>	8

		kesenian Badud di Desa Wisata Margacinta		
		Tingkat kemenarikan <i>Outbound</i> di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	9
		Tingkat kemenarikan nasi Jolem khas Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	10
	Amenitas / Fasilitas	Kesesuaian harga tiket dan paket yang ditawarkan	<i>Ordinal</i>	11
		Tingkat kenyamanan <i>gazebo</i> di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	12
		Tingkat kenyamanan toilet di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	13
		Tingkat kenyamanan kamar bilas di area <i>Body Rafting</i>	<i>Ordinal</i>	14
		Tingkat kenyamanan	<i>Ordinal</i>	15

		musholla di desa Wisata Margacinta		
		Tingkat ketersediaan tempat sampah di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	16
		Tingkat kenyamanan tempat pertunjukkan kesenian Badud di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	17
		Tingkat kenyamanan tempat parkir di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	18
		Tingkat ketersediaan tempat parkir di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	19
		Tingkat ketersediaan penginapan di sekitaran lokasi Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	20

		Tingkat keragaman makanan yang di tawarkan di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	21
		Tingkat ketersediaan papan informasi di Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	22
	Aksesibilitas	Tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	23
		Tingkat kemudahan transportasi untuk menuju Desa Wisata Margacinta	<i>. Ordinal</i>	24
		Tingkat ketersediaan papan penunjuk jalan ke Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	25
		Tingkat Kemudahan akses	<i>Ordinal</i>	26

		menuju lokasi Desa Wisata Margacinta		
		Tingkat kenyamanan kondisi infrastruktur jalan menuju Desa Wisata Margacinta	<i>Ordinal</i>	27

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk melancarkan kegiatan penelitian ini dan dapat secara sistematis dalam data yang dihasilkan. Menurut Sugiyono (2009:148) bahwa Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman kuisisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden.

F. Jenis dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data yang benar harus mempunyai kebenaran data agar validitasnya dapat terbukti. Jenis data terbagi atas data primer dan data sekunder (Wardiyanta, 2006:28). Maka dalam penelitian ini peneliti memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Jadi jika peneliti memerlukan data kondisi fisik produk wisata dari lokasi yang menjadi objek penelitian, maka peneliti harus mengumpulkan data

berdasarkan hasil pencariannya di lokasi penelitian secara langsung (Umar, 2003). Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan diantaranya sebagai berikut:

a. Observasi lapangan

Observasi lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang menjadi objek penelitian. Fokus dalam penelitian ini adalah Desa Wisata Margacinta.

b. 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 yang datang ke Desa Wisata Margacinta dengan cara menyebarkan 100 kuesioner di Desa Wisata Margacinta.

c. 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 respondennya sedikit/kecil.

Wawancara yang dilakukan kepada Pengelola Desa Wisata Margacinta sebagai pihak yang bersangkutan untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

d. Dokumentasi

Sugiyono (2011, hlm. 326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, 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.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Jadi data tersebut bukanlah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan data yang sudah di peroleh oleh peneliti lain atau dari berbagai sumber lain seperti studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet(Sugiyono, 2005).

Tabel 3. 3 Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Profil mengenai Desa Wisata Margacinta	Sekunder	Pengelola Desa Wisata Margacinta
2.	Data jumlah kunjungan wisatawan tahun 2015-2016 di Desa Wisata Margacinta	Sekunder	Pengelola Desa Wisata Margacinta
3.	Data potensi daya tarik wisata di Desa Wisata Margacinta	Sekunder	Pengelola Desa Wisata Margacinta
4.	Tanggapan pengunjung mengenai kepuasan produk wisata yang ada di Desa Wisata Margacinta	Sekunder	Pengunjung di Desa Wisata Margacinta

Sumber: Diolah peneliti, 2017

G. Proses Pengembangan Instrumen

a. 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 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:

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

(Suharsimi 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

:

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

Tabel 3. 4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
1.	Tingkat Keindahan Desa Wisata Margacinta	6.37	2.62	Valid
2.	Tingkat kemenarikan pemandangan alam di Desa Wisata Margacinta	5.55	2.62	Valid
3.	Tingkat kenyamanan area lingkungan Desa Wisata Margacinta	6.23	2.62	Valid
4.	Tingkat kebersihan lingkungan di Desa Wisata Margacinta	7.45	2.62	Valid
5.	Tingkat kemenarikan <i>Body Rafting</i> di Desa Wisata Margacinta	8.77	2.62	Valid

6.	Tingkat kemenarikan wisata goa di Desa Wisata Margacinta	5.81	2.62	Valid
7.	Tingkat kemenarikan Jembatan Sasak Pongpet di Desa Wisata Margacinta	8.77	2.62	Valid
8.	Tingkat kemenarikan kesenian Badud di Desa Wisata Margacinta	7.61	2.62	Valid
9.	Tingkat kemenarikan <i>Outbound</i> di Desa Wisata Margacinta	5.45	2.62	Valid
10.	Tingkat kemenarikan nasi Jolem khas Desa Wisata Margacinta	7.17	2.62	Valid
11.	Tingkat Kesesuaian harga tiket dan paket yang ditawarkan	7.4	2.62	Valid
12.	Tingkat kenyamanan <i>gazebo</i> di Desa Wisata Margacinta	6.24	2.62	Valid
13.	Tingkat	6.87	2.62	Valid

	kenyamanan tempat makan / warug di Desa Wisata Margacinta			
14.	Tingkat kenyamanan toilet di Desa Wisata Margacinta	6.01	2.62	Valid
15.	Tingkat kenyamanan kamar bilas di lokasi <i>Body Rafting</i> Desa Wisata Margacinta	9.27	2.62	Valid
16.	Tingkat kenyamanan musholla di Desa Wisata Margacinta	8.76	2.62	Valid
17.	Tingkat ketersediaan tempat sampah di Desa Wisata Margacinta	8.02	2.62	Valid
18.	Tingkat kenyamanan tempat pertunjukan kesenian Badud di Desa Wisata Margacinta	6.81	2.62	Valid
19.	Tingkat kenyamanan	8.80	2.62	Valid

	tempat parkir di Desa Wisata Margacinta			
20.	Tingkat ketersediaan penginapan di sekitaran lokasi Desa Wisata Margacinta	7.10	2.62	Valid
21.	Tingkat keragaman makanan yang di tawarkan di Desa Wisata Margacinta	7.18	2.62	Valid
22.	Tingkat ketersediaan papan informasi di Desa Wisata Margacinta	8.77	2.62	Valid
23.	Tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi Desa Wisata Margacinta	8.04	2.62	Valid
24.	Tingkat kemudahan transportasi untuk menuju Desa Wisata Margacinta	9.05	2.62	Valid
25.	Tingkat ketersediaan papan petunjuk jalan ke Desa Wisata	9.01	2.62	Valid

	Margacinta dan lokasi wisata			
26.	Tingkat kemudahan akses menuju lokasi Desa Wisata Margacinta	7.69	2.62	Valid
27	Tingkat kenyamanan kondisi infrastruktur jalan menuju Desa Wisata Margacinta	4.41	2.62	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti 2017

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variabel kinerja pada tabel 3.4 diatas perhitungan validitas instrument dilakukan dengan bantuan *softwareIMB SPSS Statistics 20 for Windows*.

Dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan nomor 1-27 dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel.

Tabel 3. 5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
1.	Tingkat Keindahan Desa Wisata Margacinta	4.37	2.62	Valid
2.	Tingkat kemenarikan	7.58	2.62	Valid

	pemandangan alam di Desa Wisata Margacinta			
3.	Tingkat kenyamanan area lingkungan Desa Wisata Margacinta	5.59	2.62	Valid
4.	Tingkat kebersihan lingkungan di Desa Wisata Margacinta	6.92	2.62	Valid
5.	Tingkat kemenarikan <i>Body Rafting</i> di Desa Wisata Margacinta	9.22	2.62	Valid
6.	Tingkat kemenarikan wisata goa di Desa Wisata Margacinta	4.96	2.62	Valid
7.	Tingkat kemenarikan Jembatan Sasak Pongpet di Desa Wisata Margacinta	7.32	2.62	Valid
8.	Tingkat kemenarikan kesenian Badud di Desa Wisata Margacinta	7.96	2.62	Valid
9.	Tingkat kemenarikan <i>Outbound</i> di Desa	9.02	2.62	Valid

	Wisata Margacinta			
10.	Tingkat kemenarikan nasi Jolem khas Desa Wisata Margacinta	7.93	2.62	Valid
11.	Tingkat Kesesuaian harga tiket dan paket yang ditawarkan	8.64	2.62	Valid
12.	Tingkat kenyamanan <i>gazebo</i> di Desa Wisata Margacinta	7.81	2.62	Valid
13.	Tingkat kenyamanan tempat makan / warug di Desa Wisata Margacinta	9.80	2.62	Valid
14.	Tingkat kenyamanan toilet di Desa Wisata Margacinta	9.10	2.62	Valid
15.	Tingkat kenyamanan kamar bilas di lokasi <i>Body</i> <i>Rafting</i> Desa Wisata Margacinta	10	2.62	Valid
16.	Tingkat kenyamanan musholla di Desa	7.91	2.62	Valid

	Wisata Margacinta			
17.	Tingkat ketersediaan tempat sampah di Desa Wisata Margacinta	8.63	2.62	Valid
18.	Tingkat kenyamanan tempat pertunjukan kesenian Badud di Desa Wisata Margacinta	9.22	2.62	Valid
19.	Tingkat kenyamanan tempat parkir di Desa Wisata Margacinta	6	2.62	Valid
20.	Tingkat ketersediaan penginapan di sekitaran lokasi Desa Wisata Margacinta	3.85	2.62	Valid
21.	Tingkat keragaman makanan yang di tawarkan di Desa Wisata Margacinta	3.15	2.62	Valid
22.	Tingkat ketersediaan papan informasi di Desa Wisata Margacinta	4	2.62	Valid

23.	Tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi Desa Wisata Margacinta	3.13	2.62	Valid
24.	Tingkat kemudahan transportasi untuk menuju Desa Wisata Margacinta	5.43	2.62	Valid
25.	Tingkat ketersediaan papan petunjuk jalan ke Desa Wisata Margacinta dan lokasi wisata	4.74	2.62	Valid
26.	Tingkat kemudahan akses menuju lokasi Desa Wisata Margacinta	4.58	2.62	Valid
27	Tingkat kenyamanan kondisi infrastruktur jalan menuju Desa Wisata Margacinta	3.66	2.62	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti 2017

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variabel kepentingan pada tabel 3.5 diatas perhitungan validitas instrument dilakukan dengan bantuan *softwareIMB SPSS Statistics 20 for Windows*.

Dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan number 1-27 dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel.

b. Uji Realibilitas

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

Dengan kata lain, penggunaan instrument yang valid dan reliable dalam pengumpulan data akan menghasilkan penelitian yang valid dan reliable pula. Jadi instrument yang valid dan reliable merupakan suatu syarat agar hasil penelitian terbukti keabsahannya.

Untuk menyatakan hubungan bisa digunakan kriteria Guilforf dalam Kudus (2013), yaitu :

- a. $< 0,20$: hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- b. $0,20 - < 0,40$: hubungan yang kecil (tidak erat)
- c. $0,40 - < 0,70$: hubungan yang cukup erat
- d. $0,70 - < 0,90$: hubungan yang erat (reliable)
- e. $0,90 - < 1,00$: hubungan yang sangat erat (sangat reliable)

Untuk mengukur reliabilitas indikator-indikator dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program SPSS Statistics 20. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas variabel produk wisata.

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	27

Gambar 3. 2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan SPSS 20

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan pada gambar 3.2 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS *Statistics* 20 dimana hasil variabel yang diujikan untuk tingkat kepentingan berada pada rentan 0.869 yang berarti memiliki hubungan yang erat (reliabel)

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	27

Gambar 3. 3 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja SPSS 20

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan pada gambar 3.3 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS *Statistics 20* dimana hasil variabel yang diujikan untuk tingkat inerja berada pada rentan 0.816 yang berarti memiliki hubungan yang erat (reliabel)

H. Analisis Data

Kepuasan konsumen adalah ketika kenyataan yang ada melebihi persepsi dari persepsi awal konsumen akan suatu produk atau jasa disediakan. Kotler dan Keller (2008, hlm. 117) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2008, hlm. 137) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Harapan.
2. Tujuan (*Objective*)
3. *Perceived Performance* (Kinerja yang dirasakan)
4. *Attribute Satisfaction* dan *Information Satisfaction*

Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara untuk melakukan wawancara dengan pengelola untuk mengetahui mengenai jumlah data kunjungan, dan aktivitas wisata apa saja yang ada di Desa Wisata Margacinta. Dan kuisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Skala pengukuran melalui pendekatan sebagai berikut:

a. Pendekatan Skala Likert

Menurut Sugiyono (2012), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan

masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Tabel 3. 6
Kriteria Bobot Nilai Alternatif

Skala	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Sugiono(2012)

Karena hasil dari data yang menggunakan skala Likert merupakan data ordinal sedangkan analisis data menggunakan regresi yang membutuhkan data interval. Maka perlu dikonversikan terlebih dahulu. Data ordinal yang telah didapat dikonversikan menjadi data interval melalui alat yaitu *Method Success Interval (MSI)*.

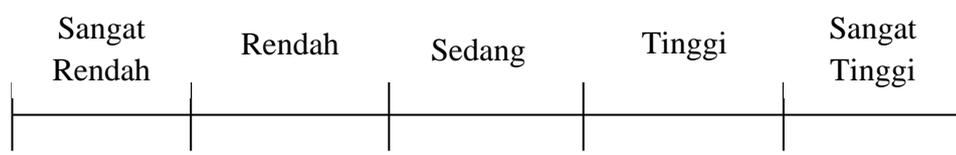
b. Garis Kontinum

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dimana hasil dari skala Likert merupakan data ordinal. Menurut Hasan (2009, hlm. 21) data ordinal merupakan data yang berasal dari objek atau kategori yang disusun menurut besarnya, dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya, dengan jarak atau rentang yang tidak harus sama.

Data ordinal tersebut selanjutnya di buat skoring yang kemudian digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisa data. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum. Setelah mengetahui skor jumlah indikator, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005, hlm. 79) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana hasil dari Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah interval untuk menentukan sangat setuju, setuju, cukup setuju, setuju, atau sangat setuju dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum.



Gambar 3. 4Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2014, hlm. 95)

c. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diciptakan oleh Martilla & James. Menurut Pasuraman dalam Rangkuti (2006) Konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL, Intinya tingkat kepentingan pelanggan (*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 berikutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam Diagram Kartesius. Menurut Kotler dalam 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 setelah mendapatkan angka-angka tersebut adalah dengan memasukkannya ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah sebuah Matriks *Importance-Performance* yang digunakan adalah suatu bangun dibagi menjadi empat kuadran 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 :

\bar{X} = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

\bar{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 memuat 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 relative lebih tinggi. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.

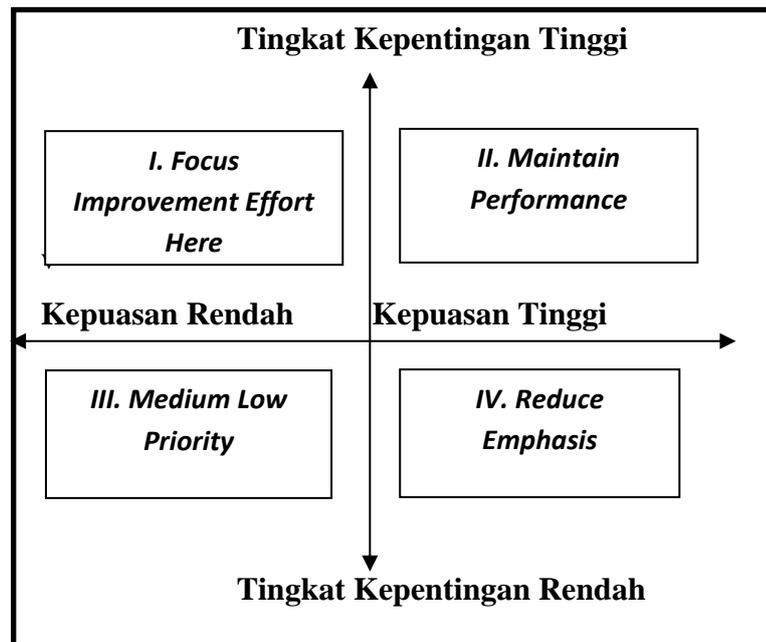
3). Kuadran III (*Medium Low Priority*).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari apa 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 memuat 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. 5 Matriks Importance-Performance

Sumber: Diolah Peneliti (2017)