

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *sport service quality* terhadap *intention to return* ke daya tarik wisata olahraga *bowling*. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013, hlm. 38). Sedangkan Suharsimi (2013, hlm. 161) mendefinisikan variabel sebagai objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.

Sugiyono (2013, hlm. 39) menyatakan, variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*). Objek penelitian yang menjadi variabel bebas dalam penelitian yaitu *sport service quality* (X) yang terdiri *core* (X_1), *peripheral* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4) dan *value* (X_5) terhadap *intention to return* (Y) sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011, hlm. 71), “unit analisis adalah sesuatu yang berdasarkan tujuannya dijadikan suatu kesatuan karakteristik yang akan diukur”. Unit analisis dalam penelitian ini adalah partisipan dari pengunjung Siliwangi Bowling Center.

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang membutuhkan waktu kurang dari satu tahun. Oleh sebab itu, metode penelitian yang digunakan adalah metode *cross-sectional*, karena data yang dikumpulkan hanya sekali dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Siliwangi Bowling Center. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011, hlm. 34), metode *cross sectional* adalah metode yang mengambil subyek dari berbagai tingkat umur dan karakteristik lain dari waktu yang bersamaan, bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, cepat, sehingga dapat menggambarkan perkembangan individu selama masa pertumbuhan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian yang Digunakan

3.2.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dan verifikatif Menurut pendapat Uma Sekaran (2013, hlm. 100) yaitu penelitian deskriptif merupakan penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama medeskripsikan sesuatu.

Berdasarkan definisi tersebut, maka penelitian deskriptif dapat disimpulkan sebagai penelitian yang dirancang untuk mendeskripsikan karakteristik dari sebuah populasi atau fenomena. Penelitian deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai *sport service quality* dan *intention to return* di Siliwangi Bowling Center.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Suharsimi (2013, hlm. 4), pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis melalui pengumpulan data dilapangan. Penelitian ini mengumpulkan sumber data primer dan sekunder, dimana data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengunjung Siliwangi Bowling Center yang dijadikan sampel untuk memperoleh fakta yang relevan dan *up to date*. Sifat verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh *sport service quality* terhadap *intention to return* di Siliwangi Bowling Center.

3.2.1.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh, mengembangkan dan memverifikasi pengetahuan atau teori (Suharsaputra, 2012, hlm. 19). Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono, 2013, hlm. 2).

Berdasarkan jenis penelitian, yaitu deskriptif dan verifikatif dengan pengumpulan data dilapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *exploratory survey* atau metode survei. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan) tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen) (Sugiyono, 2013, hlm. 6).

Metode *exploratory survey* menurut Sugiyono (2013),

“Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis” (hlm. 7).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah bagaimana caranya kita mengukur suatu variabel, untuk mengetahui apa yang menjadi konsep teoritis dan konsep analitis, maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasionalisasi variabel (Sugiyono, 2013, hlm. 41).

Penelitian ini mengkaji dua variabel inti, yaitu *sport service quality* sebagai variabel bebas dan *intention to return* sebagai variabel terikat. Konsep operasionalisasi variabel dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur skor atau nilai dari variabel Y (*intention to return*) dilihat dari segi operasional variabel X (*sport service quality*). Penjabaran operasionalisasi dari variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

**TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN**

VARIABEL	SUB VARIABEL	KONSEP VARIABEL / SUB VARIABEL	INDIKATOR	UKURAN	SKALA	NO. ITEM
<i>Sport Service Quality (X)</i>		“Service quality defined as the difference between what is expected from each of the service dimensional and what a consumer perceives he or she receives from them.” - Shonk (2008, hlm. 588)				
		<i>Core (X₁)</i> <i>Measuring the act/show</i> (Fitzsimmons and Maurer, 1991; Danaher and Mattsson, 1994)		Tingkat kebersihan <i>venue bowling.</i>	<i>Ordinal</i>	1
			<i>Clean</i>	Tingkat kebersihan bola yang diberikan untuk	<i>Ordinal</i>	2

		digunakan.	
	Tingkat kebersihan	<i>Ordinal</i>	3
	sepatu yang diberikan oleh karyawan SBC.		
	Tingkat kebersihan	<i>Ordinal</i>	4
	meja tunggu.		
	Tingkat kebersihan	<i>Ordinal</i>	5
	<i>lane bowling.</i>		
	Tingkat kebersihan	<i>Ordinal</i>	6
	<i>toilet SBC.</i>		
	Tingkat kebersihan	<i>Ordinal</i>	7
	mushola		
	Tingkat kualitas	<i>Ordinal</i>	8
	<i>venue bowling.</i>		
	Tingkat kualitas	<i>Ordinal</i>	9
	bola yang diberikan saat bermain bowling.		
	Tingkat kesesuaian	<i>Ordinal</i>	10
	angka yang didapat di <i>scoreboard</i>		
	dengan <i>pin</i> yang jatuh.		
	Tingkat kesesuaian	<i>Ordinal</i>	11
	sepatu saat digunakan.		
	Tingkat kecepatan	<i>Ordinal</i>	12
	<i>pin</i> tersusun kembali.		
	Tingkat	<i>Ordinal</i>	13
	kenyamanan <i>venue</i> <i>bowling.</i>		
	Tingkat	<i>Ordinal</i>	14
	kenyamanan meja tunggu.		
	Tingkat	<i>Ordinal</i>	15
	kenyamanan bola yang digunakan.		
	Tingkat	<i>Ordinal</i>	16
	kenyamanan sepatu yang digunakan.		
	Tingkat	<i>Ordinal</i>	17
	kenyamanan <i>toilet</i> SBC.		
	Tingkat	<i>Ordinal</i>	18

				kenyamanan mushola SBC.		
Peripheral (X₂)	<i>Measuring physical evidence, service and contact interactions (Zeithaml et al., 1996).</i>	<i>F&B service</i>		Tingkat ketersediaan pelayanan makanan dan minuman dari SBC.	<i>Ordinal</i>	19
		<i>Sport items for sale</i>		Tingkat ketersediaan <i>store olahraga bowling</i> .	<i>Ordinal</i>	20
		<i>Maintained</i>		Tingkat perawatan dan terpeliharanya <i>venue bowling</i> .	<i>Ordinal</i>	21
				Tingkat ketersediaan instruktur/pelatih bowling di SBC.	<i>Ordinal</i>	22
Reliability (X₃)	<i>Organization delivers on its promises – promises about service provision, pricing, delivery and problem solving (Jordaan & Prinsloo, 2001; Lee & Johnson, 1997; Zeithaml & Bitner, 2003).</i>	<i>Polite</i>		Tingkat kesopanan karyawan bowling.	<i>Ordinal</i>	23
		<i>Friendly</i>		Tingkat keramahan karyawan bowling.	<i>Ordinal</i>	24
		<i>Service promised</i>		Tingkat penyediaan layanan seperti yang dijanjikan.	<i>Ordinal</i>	25
Responsiveness (X₄)	<i>Communicated to customers by the length of time they have to wait for assistance, answers to questions, or attention to problems (Zeithaml & Bitner, 2003).</i>	<i>Knowledgeable</i>		Tingkat pengetahuan tentang bowling.	<i>Ordinal</i>	26
		<i>Helpful</i>		Tingkat keinginan untuk membantu pelanggan saat dibutuhkan.	<i>Ordinal</i>	27

Value (X₅)	<i>Service quality has been found to enhance perceived value, which, in turn, contributes to customer loyalty, willingness to buy, customer satisfaction, and return behavior at the post-purchase phase (Al-Sabbahy, Ekinci, & Riley, 2004).</i>	<i>Good value for money</i>	Tingkat kesesuaian uang yang digunakan dengan fasilitas yang didapatkan di SBC.	<i>Ordinal</i>	28
			Tingkat berkualitasnya SBC sebagai tempat untuk menaikkan status sosial.	<i>Ordinal</i>	29
			Tingkat berkualitasnya SBC sebagai tempat yang menyenangkan bermain bersama teman atau kerabat.	<i>Ordinal</i>	30
			Tingkat berkualitasnya SBC sebagai sarana olahraga yang menyenangkan untuk dilakukan bersama-sama.	<i>Ordinal</i>	31
Intention to Return (Y)	<i>"Intention to Return refers to a spectator's desire to attend another sporting event at the destination in the future." - Shonk (2006, hlm. 84)</i>				
			Tingkat keyakinan untuk melakukan kunjungan ulang ke SBC di kemudian hari.	<i>Ordinal</i>	32
			Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali ke SBC di kemudian hari.	<i>Ordinal</i>	33
			Tingkat kesediaan merekomendasikan	<i>Ordinal</i>	34

SBC kepada orang lain.	Tingkat kesediaan menyebarkan informasi positif mengenai SBC kepada orang lain.	<i>Ordinal</i>	35
------------------------	---	----------------	----

Sumber: Pengolahan Data, 2017

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh melalui responden (pada penyebaran kuesioner dan wawancara) dan teknik observasi (berupa benda, gerak dan proses sesuatu). Data merupakan adalah informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan suatu fakta (Sedarmayanti dan Hidayat, 2011, hlm. 72).

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 113) menjelaskan mengenai data primer yaitu data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada variabel minat untuk tujuan khusus penelitian. Sumber data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarluaskan kepada sejumlah responden yang dapat mewakili populasi data penelitian yaitu pengunjung Siliwangi Bowling Center, sedangkan data sekunder menurut Uma Sekaran (2013, hlm 113) merupakan data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. Data ini diperoleh melalui pencarian data mengenai tingkat kunjungan di Siliwangi Bowling Center selama tahun 2012 hingga tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, seperti dijelaskan pada Tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis Data	Sumber Data
DATA PRIMER	
Profil responden pengunjung Siliwangi Bowling Center	Partisipan yang mengunjungi Siliwangi Bowling Center
Tanggapan responden mengenai <i>sport service quality</i> dari Siliwangi Bowling Center	Partisipan yang mengunjungi Siliwangi Bowling Center
Tanggapan responden mengenai <i>intention to return</i> dari Siliwangi Bowling Center	Partisipan yang mengunjungi Siliwangi Bowling Center

DATA SEKUNDER

Jumlah Pengunjung Siliwangi Bowling Center	Pihak Pengelola Siliwangi Bowling Center, 2017
Implementasi dimensi <i>sport service quality</i> pada Siliwangi Bowling Center	Pengolahan Data oleh Peneliti
Perbandingan Jumlah Partisipan dan <i>Repeater</i> di Siliwangi Bowling Center Tahun 2013-2016	Pengolahan Data oleh Peneliti
Profil Siliwangi Bowling Center	Pihak Pengelola Siliwangi Bowling Center, 2017

Sumber: Pengolahan data, 2017

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

3.2.4.1 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. Populasi mengacu pada seluruh orang, peristiwa, ataupun hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Berdasarkan pengertian tersebut populasi tidak hanya membahas mengenai jumlah yang terdapat pada suatu objek atau subjek, melainkan meliputi keseluruhan karakteristik serta sifat yang terdapat dalam objek atau subjek tersebut (Uma Sekaran, 2013, hlm. 240).

Populasi dalam penelitian ini adalah partisipan yang mengunjungi Siliwangi Bowling Center. Jumlah partisipan pada tahun 2016 sebesar 7.635 orang, dengan demikian penelitian ini menggunakan populasi (N) = 7.635 orang.

3.2.4.2 Sampel

Salah satu bagian dalam desain penelitian adalah menentukan populasi dan sampel penelitian. Dimana penelitian pada umumnya dilakukan dengan tidak menggunakan keseluruhan dari populasi yang ada, karena adanya keterbatasan biaya serta waktu yang tersedia menjadi penyebab mengapa penelitian hanya mengambil sebagian dari populasi yang ada. Sebagian populasi itulah yang disebut dengan sampel.

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 241) yaitu sampel merupakan bagian dari populasi. Dalam menentukan berapa banyak sampel yang akan diambil dapat

dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemampuan sang peneliti, resiko yang ditanggung oleh peneliti dalam pengambilan sampel dan seberapa besar wilayah pengamatan penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini tidak memungkinkan untuk menggunakan keseluruhan populasi untuk diteliti, hal ini disebabkan oleh adanya faktor waktu, biaya, tenaga, dan perijinan. Untuk itu peneliti diperkenankan mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili bagian yang lain yang akan diteliti (representatif).

Rumus yang digunakan untuk mengukur sampel adalah rumus Tabachnick dan Fidel (2013, hlm. 123) yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$n \geq 50 + 8m$$

atau

$$n \geq 104 + m$$

Keterangan : m = jumlah variabel
 n = jumlah sampel

Perhitungan Rumus : $n \geq 104 + m$
 $n \geq 104 + 6$
 $n \geq 104 + 6$
 $n \geq 110$

Menurut perhitungan diatas, maka ukuran sampel minimal dalam penelitian ini setelah dijumlahkan antara proporsi sampel di Siliwangi Bowling Center yaitu 110.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 244) *sampling* merupakan proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian serta pemahaman mengenai sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *random sampling*, menurut Sanusi (2012, hlm. 89) *random sampling* merupakan proses memilih satuan sampel yang sedemikian rupa sehingga setiap sampel dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Uma Sekaran (2013, hlm. 116) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data merupakan bagian yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah penelitian. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Komunikasi Langsung yang bertujuan untuk memperoleh data primer. Teknik ini terdiri dari:
 1. Wawancara merupakan pengumpulan data dan informasi dengan melakukan interaksi dengan responden dengan tanya jawab mengenai masalah yang berkaitan dengan penelitian. Responden dalam penelitian ini yaitu pengunjung yang mengunjungi dan bermain di Siliwangi Bowling Center.
 2. Observasi merupakan pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap objek yang diteliti. Objek dalam penelitian ini adalah *intention to return* di Siliwangi Bowling Center.
 3. Kuesioner merupakan pengumpulan data dan informasi dengan menyebarluaskan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan dan diisi oleh responden. Pertanyaan dalam penelitian ini meliputi tanggapan responden terhadap *service quality* di Siliwangi Bowling Center.
2. Komunikasi Tidak Langsung yang bertujuan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik ini menggunakan studi literatur yang merupakan pengeumpulan data dan informasi dengan pencarian terhadap teori yang berkaitan dengan penelitian. Teori dalam penelitian ini meliputi *sport service quality* dan *intention to return* serta teori yang dapat menguatkan hubungan kedua variabel tersebut.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian, data merupakan hal yang penting karena data merupakan sebuah gambaran dari variabel yang diteliti serta berfungsi membentuk hipotesis. Benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian, dan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen

pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu validitas dan reabilitas.

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka setelah data diperoleh, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel X (*sport service quality*) mempunyai pengaruh atau tidak pada variabel Y (*intention to return*).

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Data merupakan hal penting dalam suatu penelitian, karena data dapat menggambarkan keadaan serta variabel yang dapat membentuk hipotesis. Benar tidaknya data dapat dipengaruhi oleh baik tidaknya instrumen pengumpulan data yang akan berdampak pada hasil penelitian.

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 225) validitas merupakan cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur suatu variabel. Cara menghitung nilai korelasi antara data dengan pertanyaan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 23 for Windows, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Distribusikan data pada microsoft excel ke SPSS pada bagian data view.
2. Klik Variabel View lalu isi kolom name dengan variabel-variabel penelitian. *width, decimal, label* (isi dengan nama-nama atas variabel penelitian), *colom, align, (left, center, right, justify)* dan isi juga kolom measure (skala: ordinal).
3. Pengisian data: pilih *data view* pada SPSS *data editor*.
4. Pengolahan data: pilih *data view* pada SPSS *data editor*.
5. Pengisian (dari bivariate correlation): masukan skor jawaban dan total ke *variables, correlation coefficient* pilih *pearson, test of significance* klik *two tailed*.
6. Klik OK.

Setelah dilakukan pengujian menggunakan langkah-langkah tersebut maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

1. Item pertanyaan valid bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$
2. Item pertanyaan tidak valid bila $r_{hitung} < r_{tabel}$
3. Item pertanyaan valid bila nilai signifikansi $< 0,05$

4. Item pertanyaan tidak valid bila nilai signifikansi $> 0,05$

Pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05. Rumus uji t yang akan digunakan sebagai berikut:

1. Nilai r_{hitung} dibandingkan nilai r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Berdasarkan kuesioner yang diuji terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) adalah $n-2$ ($30-2=28$) maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,361.

Dalam penelitian ini akan diuji validitas antara variabel X yaitu *sport service quality* yang diberikan oleh Siliwangi Bowling Center dengan variabel Y yaitu *intention to return*. Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS Statistic 23 for windows.

TABEL 3.3
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN
Sport Service Quality (X)

No	Pernyataaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
A. Core				
1.	Kebersihan <i>venue</i> bowling.	0,405	0,361	Valid
2.	Kebersihan bola yang diberikan untuk digunakan.	0,504	0,361	Valid
3.	Kebersihan sepatu yang diberikan oleh karyawan SBC.	0,510	0,361	Valid
4.	Kebersihan meja tunggu.	0,730	0,361	Valid
5.	Kebersihan <i>lane</i> bowling.	0,726	0,361	Valid
6.	Kebersihan <i>toilet</i> SBC.	0,649	0,361	Valid
7.	Kebersihan mushola.	0,569	0,361	Valid
8.	Kualitas <i>venue</i> bowling.	0,738	0,361	Valid
9.	Kualitas bola yang diberikan saat bermain bowling.	0,734	0,361	Valid
10.	Kesesuaian angka yang didapat di <i>scoreboard</i> dengan <i>pin</i> yang jatuh.	0,375	0,361	Valid

No	Pernyataaan	r hitung	r tabel	Keterangan
11.	Kesesuaian sepatu saat digunakan.	0,719	0,361	Valid
12.	Kecepatan <i>pin</i> tersusun kembali.	0,586	0,361	Valid
13.	Kenyamanan <i>venue</i> bowling.	0,483	0,361	Valid
14.	Kenyamanan meja tunggu.	0,677	0,361	Valid
15.	Kenyamanan bola yang digunakan.	0,514	0,361	Valid
16.	Kenyamanan sepatu yang digunakan.	0,592	0,361	Valid
17.	Kenyamanan <i>toilet</i> SBC.	0,502	0,361	Valid
18.	Kenyamanan mushola SBC.	0,596	0,361	Valid
B. Peripheral				
19.	Ketersediaan pelayanan makanan dan minuman dari SBC.	0,777	0,361	Valid
20.	Ketersediaan <i>store</i> olahraga bowling.	0,833	0,361	Valid
21.	Kerawatan dan terpeliharanya <i>venue</i> bowling.	0,809	0,361	Valid
22.	Ketersediaan instruktur/pelatih bowling di SBC.	0,857	0,361	Valid
C. Reliability				
23.	Kesopanan karyawan bowling.	0,833	0,361	Valid
24.	Keramahan karyawan bowling.	0,750	0,361	Valid
25.	Kesesuaian penyediaan layanan seperti yang dijanjikan.	0,860	0,361	Valid
D. Responsiveness				
26.	Kesesuaian pengetahuan tentang bowling.	0,936	0,361	Valid
27.	Keinginan untuk membantu pelanggan saat dibutuhkan.	0,934	0,361	Valid
E. Value				
28.	Besesuaian uang yang digunakan dengan fasilitas yang didapatkan di SBC.	0,457	0,361	Valid
29.	Berkualitasnya SBC sebagai tempat untuk menaikkan status sosial.	0,385	0,361	Valid
30.	Berkualitasnya SBC sebagai tempat yang menyenangkan bermain bersama teman atau kerabat.	0,607	0,361	Valid
31.	Berkualitasnya SBC sebagai sarana olahraga yang menyenangkan untuk dilakukan bersama-sama.	0,504	0,361	Valid

Sumber : Hasil pengelolahan data 2017

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Intention to Return (Y)

No.	Pernyataan	<i>r hitung</i>	<i>r tabel</i>	Keterangan
1.	Keyakinan untuk melakukan kunjungan ulang ke SBC di kemudian hari.	0,928	0,361	Valid
2.	Keinginan untuk berkunjung kembali ke SBC di kemudian hari.	0,845	0,361	Valid
3.	Kesediaan merekomendasikan SBC kepada orang lain.	0,905	0,361	Valid
4.	Kesediaan menyebarkan informasi positif mengenai SBC kepada orang lain.	0,819	0,361	Valid

Sumber : Hasil pengelolahan data 2017

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Suatu penelitian membutuhkan kuesioner yang terukur karena kuesinoer merupakan indikator dari variabel yang diteliti. Uma Sekaran (2013, hlm. 225) mengemukakan bahwa reabilitas merupakan cara pengujian mengenai seberapa konsisten alat ukur tersebut.

Pengujian reabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS Statistic 23 fo Windows dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Distribusikan data pada microsoft excel ke SPSS pada bagian data view.
2. Klik Variabel View (letaknya kiri bawah) isi kolom name dengan variabel-variabel penelitian, *width*, *decimal*, *label* (isi dengan nama-nama atas variabel penelitian),*colom*, *align*, (*left*, *center*, *right*, *justify*) dan isi juga kolom measure (skala:ordinal)
3. Kembali ke data view, pilih *analyze*, pada toolbar pilih *reability analyze*.
4. Pindahkan data yang diuji atau klik *alpha*
5. Klik continue,kemudian klik OK untuk mengakhiri perintah.

Setelah dilakukan pengujian menggunakan langkah-langkah tersebut maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

1. Item pertanyaan dapat dikatakan reliabel apa bila nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

2. Item pertanyaan dikatakan tidak reliabel apa bila nilai *Cronbach Alpha* < 0,70.

**TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS**

No	Pernyataan	<i>n of items</i>	α_{hitung}	$\alpha_{minimal}$	Keterangan
1	<i>Sport Service Quality</i>	31	0,882	0,700	Reliabel
2	<i>Intention to Return</i>	4	0,835	0,700	Reliabel

Sumber : Hasil pengelolahan data 2017

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa metode analisis data untuk mengolah data yang diperoleh melalui analisis deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif untuk variabel bersifat kualitatif, analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis verifikatif digunakan untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistika.

Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai media penelitian untuk mengukur penelitian. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 93), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi *indicator variable*, kemudian variabel-variabel tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan, sedangkan untuk mengkategorikan hasil perhitungan digunakan kriteria penafsiran yang diambil dari 0% - 100% melalui bantuan alat statistik untuk mengolah data.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. Analisis deskriptif dari variabel (X) *sport service quality*

Variabel X terfokus pada penelitian terhadap *sport service quality* yang meliputi: *core, peripheral, reliability, responsiveness*, dan *value*.

2. Analisis deskriptif dari variabel (Y) *intention to return*

Variabel Y terfokus pada penelitian terhadap *intention to return* yang meliputi: *plan to attend another event in the future, plan to return to same tourist attraction for another visit in the future, plan to return to same tourist for another sporting event* dan *no doubt that I will return for another visit to same tourist attraction.*

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Analisis data verifikatif dapat dilakukan setelah menyelesaikan tahap analisis data deskriptif. Analisis data verifikatif dapat dilakukan setelah seluruh data terkumpul, berikut tahap-tahap melakukan analisis data verifikatif:

1. Menyusun data

Menyusun data dapat dilakukan dengan memeriksa kelengkapan data mulai dari identitas responden hingga pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

Tabulasi data dilakukan dengan memberi skor pada tiap-tiap item, menjumlahkan skor pada tiap-tiap item serta menyusun rangking skor pada setiap variabel penelitian.

3. Menganalisis data

Menganalisis data dimulai dari mengolah data kemudian dianalisis dengan cara menginterpretasi data berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus statistik.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) *sport service quality* yang terdiri dari *core, peripheral, reliability, responsiveness, dan value*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu *intention to return*.

Analisis regresi berganda dilakukan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kasual antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan regresi linier dengan lima variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan : Y = Subjek dalam variabel terikat yang diprediksikan (*sport service quality*)

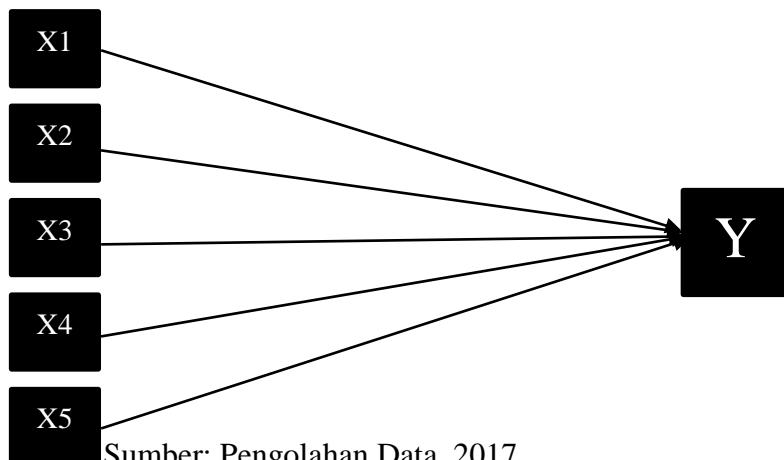
a = harga Y bila X = 0

b = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.

x = subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu X_1 (*core*), X_2 (*peripheral*), X_3 (*reliability*), X_4 (*responsiveness*), X_5 (*value*) adalah variabel penyebab.

Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Maka terlebih dahulu hipotesis yang menyatakan sub variable independen yang paling dominan terhadap variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen (X) yaitu *sport service quality*, yang terdiri dari *core* (X_1), *peripheral* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *value* (X_5) terhadap variabel dependen (Y) yaitu *intention to return* seperti yang terlihat pada Gambar 3.2 berikut:



GAMBAR 3.2 **DIAGRAM STRUKTUR SUB HIPOTESIS** **REGRESI LINEAR BERGANDA**

Keterangan:

- X_1 = *core*
- X_2 = *peripheral*
- X_3 = *reliability*
- X_4 = *responsiveness*
- X_5 = *value*
- Y = *intention to return*

1. Teknik analisis regresi linier berganda dapat dilakukan berdasarkan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas merupakan cara untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki nilai residual terdistribusi normal. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak.

b. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji asumsi multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

c. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.

2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara dua variable atau lebih yang diteliti seperti variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak dan menunjukan seberapa besar hubungan

yang terjadi antara kedua variable tersebut. Nilai R yaitu antara 0 sampai 1, maka jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

3. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangann pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien determinasi menyatakan besarnya kecilnya nilai variabel X terhadap Y. $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun presentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.

Hipotesis merupakan tahap terakhir dari analisis data yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan apakah H_0 ditolak atau H_1 diterima. Rancangan yang digunakan untuk hipotesis yang dilakukan adalah:

1. Secara Simultan

Pengujian simultan berfungsi untuk membuktikan bahwa variabel independen (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y.

Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *sport service quality* terdiri dari *core, peripheral, reliability, responsiveness*, dan *value* terhadap *intention to return*.
- H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *sport service quality* terdiri dari *core, peripheral, reliability, responsiveness*, dan *value* terhadap *intention to return*.

2. Secara Parsial

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *core* terhadap *intention to return*.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara *core* terhadap *intention to return*.

- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *peripheral* terhadap *intention to return*.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara *peripheral* terhadap *intention to return*.

- c. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *reliability* terhadap *intention to return*.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara *reliability* terhadap *intention to return*.

- d. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap *intention to return*.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap *intention to return*.

- e. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *value* terhadap *intention to return*.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara *value service* terhadap *intention to return*.