

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian



Gambar 3.1. Lokasi Ngaparak *River Adventure*

Sumber : google.com

Ngaparak River terletak di Kabupaten Purwakarta tepatnya dikampung tanjakk nangsang RT 09/06 desa Raharja Kecamatan Wanayasa. Lokasi ini sangat strategis dan tidak jauh dari Purwakarta, hanya 30 menit dengan menggunakan kendaraan bermotor.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data

menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

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 wisatawan yang berkunjung ke *Ngaprak River Adventure*.

2. Sampel

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 Ary dalam Arikunto (2005, hlm. 248) “ sampel 50 sampai 100 subyek penelitian sudah dianggap cukup. Sedangkan menurut dasar pengukuran Maholtra dalam 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 atau 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 dan Arsyad (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 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).

3. 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 terpercil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu para wisatawan yang berkunjung ke Ngaparak River. Berikut adalah Tabel 3.1 mengenai Data Kunjungan ke Ngaparak River:

Tabel 3.1
Data Kunjungan ke Ngaparak River Adventure

BULAN	PENGUNJUNG
JANUARI	80
FEBRUARI	80
MARET	80
APRIL	80
MEI	80
JUMLAH	400

Sumber : pengelola Ngaparak River (2017)

Dalam penelitian ini penulis menghitung jumlah sampel berdasarkan data yang didapat dari pengelola Ngaparak *River*. Data yang dijadikan nilai (n) jumlah populasi adalah jumlah rata-rata wisatawan yang berkunjung ke Ngaparak River Tubing tahun 2017, yaitu sebanyak 400 wisatawan dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar 10%. Berdasarkan data kunjungan tersebut, jumlah sampel yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{109.709}{1 + 109.709(0,1)^2}$$

$$n = \frac{109.709}{1.098,09}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

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

D. 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. Berikut adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian :

1. 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. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan wawancara kepada pengelola Ngaparak *River* untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

Nugraha Aulia, 2017

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK WISATA DI NGAPRAK RIVER ADVENTURE
KECAMATAN WANAYASA KABUPATEN PURWAKARTA**

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

2. 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 penulis akan memberikan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke Ngaparak *River* 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 sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur 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

Tabel 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, 2017

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

3. Observasi

Sugiyono (2014, hlm. 145) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

Nugraha Aulia, 2017

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK WISATA DI NGAPRAK RIVER ADVENTURE
KECAMATAN WANAYASA KABUPATEN PURWAKARTA**

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

Dalam ini penulis meneliti langsung datang ke Ngaparak *River Tubing* dan melihat reaksi dan aksi wisatawan yang berkunjung.

4. 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 penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan dokumentasi yang ada baik dari hasil dokumentasi sendiri maupun dari Ngaparak *River*.

E. 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 Ngaparak *River Tubing*.

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 Ngaparak *River Tubing* dengan cara menyebarkan 100 kuesioner di Ngaparak *River Tubing* .

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, 2011).

Tabel 3.3
Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Profil mengenai Ngaparak <i>River Tubing</i>	Sekunder	Pengelola Ngaparak <i>River Tubing</i> , 2017
2.	Tingkat kunjungan wisatawan tahun 2011-2015 di Purwakarta	Sekunder	Disbudpar Jawa Barat, 2017
3.	Tingkat kunjungan wisatawan tahun 2017 di Ngaparak <i>River Tubing</i>	Sekunder	Pengelola Ngaparak <i>River Tubing</i> , 2015
4.	Tanggapan pengunjung mengenai kepuasan produk wisata yang ada di Ngaparak <i>River Tubing</i>	Primer	Pengunjung di Ngaparak <i>River Tubing</i>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

F. 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”

Nugraha Aulia, 2017

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK WISATA DI NGAPRAK RIVER ADVENTURE
KECAMATAN WANAYASA KABUPATEN PURWAKARTA**

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

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 mempunyai satu Variabel inti yaitu produk wisata dimana nantinya produk wisata ini akan dicari tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Agar lebih jelas peneliti mencantumkan operasionalisasi dari variable produk wisata dapat dilihat dari tabel 3.4.

Tabel 3.4
Operasional Variabel

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Skala	No item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Produk wisata Menurut Middleton(2001, hlm. 122), memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu:	Atraksi	Tingkat kemenarikan <i>river tubing</i> di Ngaparak River	<i>Ordinal</i>	1
		Tingkatan jeram di sungai Ciherang	<i>Ordinal</i>	2
		Tingkat keamanan untuk aktivitas <i>River Tubing</i>	<i>Ordinal</i>	3
		Tingkat kenyamanan melakukan aktivitas wisata <i>river tubing</i>	<i>Ordinal</i>	4

<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>		Tingkat kebersihan lingkungan di Ngaparak River	<i>Ordinal</i>	5
	Amenitas/Fasilitas	Tingkat kenyamanan penerimaan tamu di Ngaparak River	<i>Ordinal</i>	6
		Tingkat ketersediaan rumah makan di sekitar Ngaparak River	<i>Ordinal</i>	7
		Tingkat kemudahan melakukan registrasi di Ngaparak River	<i>ordinal</i>	8
		Tingkat kemudahan reservasi di Ngaparak River	<i>Ordinal</i>	9
		Tingkat kemudahan pembayaran di Ngaparak River	<i>ordinal</i>	10
		Tingkat kenyamanan	<i>Ordinal</i>	11

		tempat parkir di Ngaprak <i>River</i>		
		Tingkat ketersediaan alat pendukung aktivitas river tubing (ban, helm, life jacket) di Ngaprak <i>River</i>	<i>Ordinal</i>	12
		Tingkat kenyamanan mushola, kamar bilas dan toilet di Ngaprak <i>River</i>	<i>Ordinal</i>	13
		Tingkat ketersediaan papan informasi di Ngaprak <i>River</i>	<i>Ordinal</i>	14
	Aksesibilitas	Tingkat ketersediaan transportasi umum untuk menuju Ngaprak <i>River</i>	<i>Ordinal</i>	15
		Tingkat Ketersediaan	<i>Ordinal</i>	16

		papan penunjuk jalan menuju Ngaprak River		
		Tingkat kemudahan mendapatkan informasi tentang Ngaprak River	<i>Ordinal</i>	17
		Tingkat kemudahan akses menuju lokasi Ngaprak River	<i>Ordinal</i>	18
		Tingkat Kondisi infrastruktur jalan menuju Ngaprak River	<i>Ordinal</i>	19

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

G. Proses Pengembangan Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010, hlm. 211) yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Rumus untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut :

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

Sugiyono, 2010

Keterangan :

Nugraha Aulia, 2017

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK WISATA DI NGAPRAK RIVER ADVENTURE
KECAMATAN WANAYASA KABUPATEN PURWAKARTA

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

r	=	Koefisien validitas item yang dicari
X	=	Skor yang diperoleh subjek seluruh item
Y	=	Skor total
$\sum X$	=	Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum Y$	=	Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum X^2$	=	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum Y^2$	=	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
n	=	Banyaknya responden

Kriteria Uji jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid. Dimana skor r tabel yang dianggap menjadi syarat minimum adalah jika $r = 0,361$. Setelah instrumen dinyatakan valid, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) pada tabel 3.5 sebagai berikut :

Tabel 3.5

Tabel Koefisien Korelasi nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2009)

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

- Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows* dapat dilihat pada tabel 3.6.

Tabel 3.6
Hasil Pengukuran Uji Validitas Variable Tingkat Kepentingan

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
1	Tingkat kemenarikan aktivitas <i>river tubing</i>	7,2	2,6	Valid
2	Tingkat kemenarikan jeram di sungai Ciherang	8,6	2,6	Valid
3	Tingkat keamanan untuk aktivitas <i>river tubing</i>	9,1	2,6	Valid
4	Tingkat kenyamanan melakukan aktivitas wisata <i>river tubing</i>	8,8	2,6	Valid
5	Tingkat kebersihan lingkungan di Ngaprak <i>River</i>	8,3	2,6	Valid
6	Tingkat kenyamanan lokasi penerimaan tamu di Ngaprak <i>River</i>	8,1	2,6	Valid
7	Tingkat ketersediaan rumah makan di sekitar Ngaprak <i>River</i>	10,3	2,6	Valid
8	Tingkat kemudahan registrasi di Ngaprak <i>River</i>	9,9	2,6	Valid
9	Tingkat kemudahan reservasi di Ngaprak <i>River</i>	10,0	2,6	Valid
10	Tingkat kemudahan pembayaran di Ngaprak <i>River</i>	7,2	2,6	Valid
11	Tingkat kenyamanan tempat parkir di Ngaprak <i>River</i>	11,2	2,6	Valid
12	Tingkat kenyamanan mushola di Ngaprak <i>River</i>	11,1	2,6	Valid
13	Tingkat kenyamanan kamar bilas dan toilet di Ngaprak <i>River</i>	12,9	2,6	Valid
14	Tingkat ketersediaan papan informasi di Ngaprak <i>River</i>	11,3	2,6	Valid
15	Tingkat ketersediaan transportasi umum untuk menuju Ngaprak <i>River</i>	10,0	2,6	Valid
16	Tingkat ketersediaan papan penunjuk jalan menuju Ngaprak <i>River</i>	11,4	2,6	Valid
17	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi tentang Ngaprak <i>River</i>	12,1	2,6	Valid

18	Tingkat kemudahan akses menuju Ngaparak <i>River</i>	11,1	2,6	Valid
19	Tingkat kondisi infrastruktur jalan menuju Ngaparak <i>River</i>	10,7	2,6	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variable kepentingan pada tabel 3.6 diatas dengan menggunakan bantuan software *SPSS 20 For Windows*, dapat disimpulkan dari pertanyaan no 1 sampai dengan no 19 dinyatakan valid karena rhitung > rtabel dapat dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7

Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
1	Tingkat kemenarikan aktivitas <i>river tubing</i>	5,6	2,6	Valid
2	Tingkat kemenarikan jeram di sungai Ciherang	5,7	2,6	Valid
3	Tingkat keamanan untuk aktivitas <i>river tubing</i>	8,9	2,6	Valid
4	Tingkat kenyamanan melakukan aktivitas wisata <i>river tubing</i>	9,2	2,6	Valid
5	Tingkat kebersihan lingkungan di Ngaparak <i>River</i>	9,9	2,6	Valid
6	Tingkat kenyamanan lokasi penerimaan tamu di Ngaparak <i>River</i>	10,5	2,6	Valid
7	Tingkat ketersediaan rumah makan di sekitar Ngaparak <i>River</i>	9,0	2,6	Valid
8	Tingkat kemudahan registrasi di Ngaparak <i>River</i>	10,3	2,6	Valid
9	Tingkat kemudahan reservasi di Ngaparak <i>River</i>	10,3	2,6	Valid
10	Tingkat kemudahan pembayaran di Ngaparak <i>River</i>	8,5	2,6	Valid
11	Tingkat kenyamanan tempat parkir di Ngaparak <i>River</i>	8,5	2,6	Valid
12	Tingkat kenyamanan mushola di Ngaparak <i>River</i>	9,5	2,6	Valid

13	Tingkat kenyamanan kamar bilas dan toilet di Ngaprak River	9,8	2,6	Valid
14	Tingkat ketersediaan papan informasi di Ngaprak River	7,8	2,6	Valid
15	Tingkat ketersediaan transportasi umum untuk menuju Ngaprak River	6,9	2,6	Valid
16	Tingkat ketersediaan papan penunjuk jalan menuju Ngaprak River	8,4	2,6	Valid
17	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi tentang Ngaprak River	6,3	2,6	Valid
18	Tingkat kemudahan akses menuju Ngaprak River	3,2	2,6	Valid
19	Tingkat kondisi infrastruktur jalan menuju Ngaprak River	5,7	2,6	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan uji validitas instrument penelitian variable kinerja pada tabel 3.7 diatas dengan menggunakan bantuan software SPSS 20 For Windows, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan no 1 sampai no 19 dinyatakan valid karena rhitung > rtabel.

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 :

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

ri = Reabilitas internal seluruh instrument

rb = 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 realibilitas variable produk wisata.

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	19

Gambar 3.2 Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan SPSS 20

Sumber: diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 3.2 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS Statistics 20 dimana variable yang diujikan untuk tingkat kepentingan berada pada rentang 0.874 $-< 1$ yang berarti sangat reliabel.

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	19

Gambar 3.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja SPPSS 20

Sumber : Dioleh oleh peneliti 2017

Berdasarkan pada gambar 3.22 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS Statistics 20 dimana variable yang diujikan untuk tingkat kepentingan berada pada rentan 0,874 < 0,874 yang berarti sangat reliabel.

H. Teknik 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 :

- a) Harapan.
- b) Tujuan (*Objective*)
- c) *Perceived Performance* (Kinerja yang dirasakan)
- d) *Attribute Satisfaction* dan *Information Satisfaction*

Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara untuk melakukan wawancara dengan pengelola objek wisata dan kuisisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Skala pengukuran melalui pendekatan sebagai berikut:

1. 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 pada tabel 3.8 berikut.

Tabel 3.8
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)*.

2. 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

Nugraha Aulia, 2017

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK WISATA DI NGAPRAK RIVER ADVENTURE
KECAMATAN WANAYASA KABUPATEN PURWAKARTA**

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

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 3.3 dibawah ini:

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

Gambar 3.3 : Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

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 : $(5 \times 1 \times 100) = 300$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai jenjang interval sebesar 16 dan dibulatkan menjadi 20, maka klasifikasi penilaian yang tertuang dalam garis kontinum adalah pada gambar 3.4 berikut.

Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup	Penting	Sangat penting
20%	36%	52%	68%	84% 100%

Gambar 3.4

Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

3. 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 :

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

$Y, \bar{=}$ = 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 :

a. 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.

b. 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.

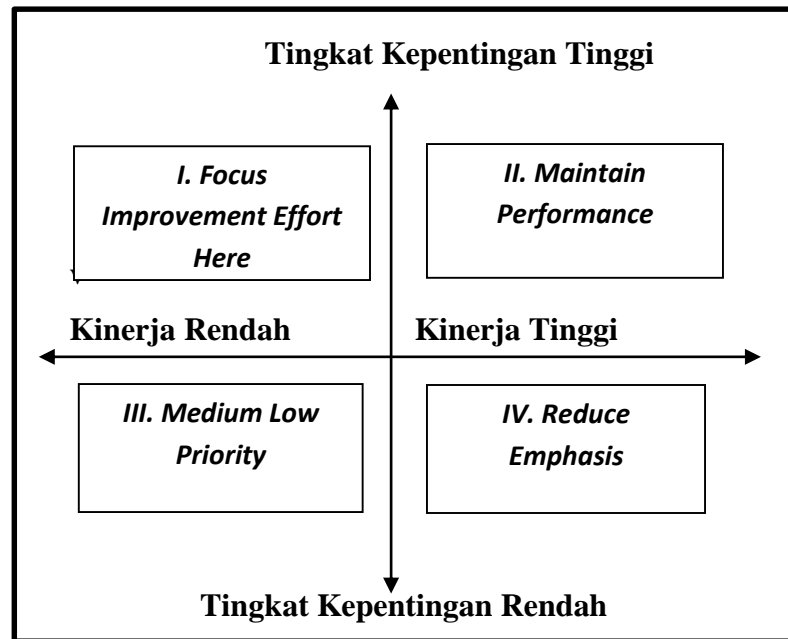
c. Kuadran III (medium low priority).

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.

d. 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 3.4 Matriks *Importance-Performance*

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

