

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Objek Penelitian

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

Pada penelitian ini menganalisis 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 dari *responsiveness* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *core* ( $X_3$ ), *peripheral* ( $X_4$ ) dan *value* ( $X_5$ ) terhadap *revisit intention* (Y) sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *cross-sectional*, karena penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali, tidak ada *follow up*, untuk mencari hubungan antara variabel *independen* (faktor resiko) dengan variabel *dependen* (efek). Penelitian metode *cross-sectional* relative lebih mudah dan murah bagi peneliti serta *instrument* yang sering digunakan untuk memperoleh data dalam metode ini dilakukan melalui survey, wawancara dan penyebaran kuesioner. Seperti yang dipaparkan oleh Wiratna Sujarweni (2014: 14) *cross-sectional method* adalah “Penelitian yang dilakukan dengan mengambil waktu tertentu yang relative pendek dan tempat tertentu. Dilakukan beberapa objek yang berbeda taraf”.

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian yang digunakan

Agar tercapai tujuan dari penelitian ini maka diperlukan suatu metode dan teknik penelitian yang sesuai. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Menurut Uma Sekaran (2013:100) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama untuk mendeskripsikan sesuatu yang biasanya karakteristik pasar atau fungsi. Penelitian ini terdiri dari dua tujuan, yaitu memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai *Sport Service Quality* dan *Revisit Intention* di Gardenice Rink Bandung. Jenis penelitian verifikatif menurut Malhotra (2010:85) penelitian verifikatif atau penelitian kausalitas adalah penelitian untuk menguji kebenaran hubungan kausal (*cause-and effect*), yaitu hubungan antara *variabel independen* (yang mempengaruhi) dengan *variabel dependen* (yang dipengaruhi) dan menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, dalam hal ini penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh *sport service quality* terhadap *revisit intention*.

Berdasarkan jenis penelitian diatas maka dilaksanakan dengan menggunakan metode *explanatory survey*. Menurut Malhotra (2010:96) menyatakan bahwa *Explanatory Survey* adalah dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan ke dalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut. Penjelasan penelitian dalam bentuk wawancara mendalam atau kelompok fokus dapat memberikan wawasan berharga.

Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang diteliti.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Silalahi (2012:119) Definisi operasional melekatkan pada suatu konstruk dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Operasionalisasi sebagai batasan atau arti dari suatu variabel dengan merinci hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut. Berdasarkan objek penelitian di atas yang menjadi variabel independen adalah *Sport Service Quality* terdiri dari lima dimensi yaitu *Responsiveness* (X1), *Reliability* (X2), *Peripheral* (X3), *Core* (X4), dan *Value* (X5) Sedangkan yang merupakan variabel dependen yaitu adalah *Revisit Intention*.

Variabel *sport service quality* tersebut digunakan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh media *sport service quality* terhadap *revisit intention* di Gardenice Rink Bandung. Dari variabel-variabel tersebut dapat dioperasionalkan dalam Tabel 3.1 berikut ini:

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel / Sub Variabel	konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<i>Sport Service Quality</i> (X)	” <i>Quality in sportservices can be defined as ‘a capability for fulfilling or going beyond customers’ demands from sport’</i> Artinya Kualitas dalam layanan olahraga dapat didefinisikan sebagai 'kemampuan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan olahraga- Barsubuga & Demir (2016: 82), sedangkan menurut Voon, dkk (2014: 126) “ <i>Service quality is increasingly perceived as a critical operational factor that contributes to the overall organisational performance</i> ” Artinya kualitas pelayanan semakin dirasakan sebagai faktor operasional penting yang memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.				
<i>Responsivene</i>	Respon atau				

<b>ss(X<sub>1</sub>)</b>	kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan olahraga	Kesigapan karyawan	Tingkat kesigapan karyawan dalam melayani partisipan	Ordinal	1
		Kecepatan karyawan	Tingkat kecepatan karyawan dalam menangani keinginan dan kebutuhan partisipan	Ordinal	2
<b>Reliability (X<sub>2</sub>)</b>	Keandalan atau kemampuan karyawan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.				
		Kemampuan karyawan	Tingkat kesanggupan karyawan saat sedang melayani jasa seperti yang dijanjikan kepada partisipan	Ordinal	3
		Keandalan karyawan	Tingkat kepercayaan partisipan kepada karyawan saat sedang melayani jasa sesuai dengan yang dijanjikan	Ordinal	4
<b>Peripheral (X<sub>3</sub>)</b>	Nilai tambah yang bila berdiri sendiri tidak berarti apa-apa. Jadi hanya berfungsi pelengkap, namun	Ketersediaan food and drinks	Tingkat ketersediaan layanan food and drinks di lokasi wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Bandung	Ordinal	5

	peranannya penting dalam proses produksi jasa.	Keberagaman item olahraga untuk dijual dilokasi	Tingkat keberagaman item olahraga untuk dijual dilokasi wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Bandung	Ordinal	6
		Ketersediaan memberikan jasa instruksi/ pembinaan	Tingkat ketersediaan memberikan jasa instruksi / pembinaan	Ordinal	7
<b>Core (x<sub>4</sub>)</b>	produk utama yang dibutuhkan dan akan dikonsumsi oleh pelanggan olahraga	Ketersediaan peralatan <i>ice skating</i>	Tingkat ketersediaan peralatan <i>ice skating</i> yang layak untuk digunakan	Ordinal	8
		Ketersediaan <i>rink ice</i> yang luas	Tingkat tersedianya <i>rink ice</i> yang cukup luas untuk bermain dan berolahraga <i>ice skating</i>	Ordinal	9
		Keamanan <i>Rink Ice</i>	Tingkat Keamanan <i>Rink Ice</i> untuk bermain dan berolahraga <i>ice skating</i>	Ordinal	10
<b>Value (x<sub>5</sub>)</b>	Selisih antara manfaat yang diperoleh customer dari suatu produk atau jasa dengan upaya dan pengorbanan yang dilakukannya	Kesesuaian harga yang diterima	Tingkat manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan selama melakukan kegiatan olahraga tersebut	Ordinal	11
		Kesesuaian harga diskon	Tingkat kesesuaian harga saat diskon	Ordinal	12
<b>Revisit Intention (Y)</b>	“ <i>Revisit intention as the possibility for the tourist to be willing to repeat an activity or to revisit a facility/destination</i> ”. Artinya <i>Revisit intention</i> adalah kemungkinan wisatawan untuk mengulangi aktifitas atau berkunjung ulang ke suatu destinasi. (Baker dan Crompton dalam Chung-Hslen Lin 2014:246).				
		<i>Intention to Revisit</i>	Tingkat keinginan untuk berencana kembali ke daya tarik wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Rink pada masa akan datang.	Ordinal	13

	Tingkat keyakinan untuk melakukan kunjungan kembali ke daya tarik wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenide Rink pada masa yang akan datang.	Ordinal	14
<i>Intention to Recommend</i>	Tingkat kesediaan merekomendasikan wisata olahraga <i>ice skating</i> di Gardenice Rink kepada orang lain	Ordinal	15
	Tingkat kesediaan menyebarkan informasi <i>positif</i> mengenai daya tarik wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Rink	Ordinal	16

Sumber: Pengolahan data 2017

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data diperoleh melalui suatu proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan menurut Burhan Bungin (2011:133), pengumpulan data adalah bagian *instrument* mengumpulkan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Menurut Sutarman (2012:3) “Data adalah fakta dari sesuatu pernyataan yang berasal dari kenyataan, di mana pernyataan tersebut merupakan hasil pengukuran atau pengamatan. Data dapat berupa angka-angka, huruf-huruf, simbol-simbol khusus, atau gabungan darinya”. Data berdasarkan sumbernya dapat digolongkan menjadi data primer dan data sekunder.

#### a. *Primary Data* (Sumber Data Primer)

Menurut Burhan Bungin (2011:132) menjelaskan mengenai data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi

penelitian atau objek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.

b. *Secondary Data* (Data Sekunder)

Menurut Burhan Bungin (2011:132) yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder adalah sumber data yang mana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data sekunder adalah berbagai literatur, artikel, karya-karya ilmiah, serta *situs internet* mengenai teori *sport service quality* terhadap *revisit intention*, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan data dalam Tabel 3.2 berikut:

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

Jenis Data	Sumber Data
<b>DATA PRIMER</b>	
Profil responden wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Rink Bandung	Pengunjung yang mengikuti wisata olahraga <i>ice skating</i>
Pengalaman responden wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Rink Bandung	pengunjung yang mengikuti wisata olahraga <i>ice skating</i>
Tanggapan responden mengenai <i>sport service quality</i> daya tarik wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Rink Bandung	Pengunjung yang mengikuti wisata olahraga <i>ice skating</i>
Tanggapan responden mengenai <i>revisit intention</i> daya tarik wisata olahraga	Pengunjung yang mengikuti wisata olahraga <i>ice skating</i>

olahraga *ice skating* Gardenice Rink  
Bandung

#### DATA SEKUNDER

Jumlah pengunjung Gardenice Rink Bandung Tahun 2010-2015	Pihak pengelola Gardenice Rink Bandung, 2015
Implementasi dimensi <i>sport service quality</i> pada DTW olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Bandung	Pengolahan Data oleh Peneliti
Profil Gardenice Rink Bandung	Pihak pengelola Gardenice Rink Bandung, 2015

Sumber: Olah Data, 2017

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

#### 3.2.4.1 Populasi

Menurut Uma Sekaran (2013:240) populasi megacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang menarik untuk diteliti oleh seorang peneliti. Burhan Bungin (2011:109) mengungkapkan keseluruhan dari objek yang menjadi sasaran penelitian yang menjadi sumber data penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah partisipan yang memutuskan berolahraga *ice skating* di Gardenice Rink Bandung. Jumlah partisipan pada tahun 2016 sebesar 52.739 orang, dengan demikian penelitian ini menggunakan populasi (N)= 52.379 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 Maholtra (2007:406) sampel adalah salah satu elemen atau unit yang mengandung unsur pilihan yang tersedia pada beberapa tahap proses penetapan sampel.

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

Rumus yang digunakan untuk mengukur sampel adalah rumus Slovin, yakni ukuran sampel yang merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentasi kelonggaran ketidakteelitian karena dalam penambilan sampel dapat ditolerir atau diinginkan (Husein Umar, 2010:146). Dalam pengambilan sampel ini digunakan presentasi kelonggaran ketidakteelitian (taraf kesalahan) sebesar 10% Seedaryanti dan Hidayat (2011:143) mengemukakan, untuk menentukan ukuran sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai presisi (taraf kesalahan sampel yang ditolerir = 10% = 0,1)

Adapun perhituhngan ukuran berdasarkan rumus Slovin diatas:

$$n = \frac{52739}{1 + 52739 (0,1)^2}$$

$$n = 99.99$$

$$n = 100$$

berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dan nilai presisi sebesar 10% diatas, maka jumlah sampel (n) minimal yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 100 responden (pengunjung) wisata olahraga *ice skating* Gardenice Rink Bandung.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diperoleh karakteristik perkiraan. Menurut Uma Sekaran (2013: 244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sample penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* yang berarti teknik *sampling* memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sample. Sekaran dan Roger (2010: 270) mengungkapkan bahwa *probability sampling* adalah “*when elements in the population have a known chance of being chosen as subjects in the sample*” yang artinya ketika unsur-unsur dalam populasi telah diketahui dapat memiliki kesempatan untuk dipilih sebagai subjek dalam sample. Teknik ini meliputi *unrestricted or simple random sampling, systematic sampling, stratified random sampling, cluster sampling and double sampling*.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic random sampling* dikarenakan populasi sejenis (homogen) dan dapat dilakukan secara

acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Metode tersebut dipilih agar peneliti dapat dengan mudah menentukan objek untuk dijadikan sample dengan tetap menerapkan aturan yang mana pada setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama.

*Systematic random sampling* merupakan teknik *probability sampling* yang akan digunakan karena populasinya dianggap *homogeny* dan dapat digunakan tanpa pengetahuan bingkai. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan *Systematic random sampling*:

1. Menentukan responden yang akan dijadikan penelitian yaitu wisatawan yang berkunjung ke wisata olahraga *ice skating* Gardenice Rink Bandung.
2. Menentukan *check point* pada objek yang akan diteliti, dalam hal ini adalah check pointnya yaitu wisata olahraga *ice skating* Gardenice Rink Bandung dan wisatawan yang berkunjung ke Gardenice Rink Bandung.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *sampling*. Waktu yang digunakan pada saat wisatawan sedang santai dan wisatawan yang telah selesai berkunjung, peneliti menyebarkan kuesioner pada target responden yang dituju.
4. Melaksanakan orientasi lapangan secara cermat, terutama pada *check point*. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama, atau dasar kepadatan pengunjung, penyebaran angket dilakukan secara sandomisasi (acak).
5. Menentukan ukuran sampel atau  $n$  yaitu sebanyak 100 responden.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data. Menurut Sekaran (2013:89), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Untuk

mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti dan diharapkan dapat menunjang penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Pengamatan secara langsung terhadap daya tarik wisata olahraga *ice skating* Gardenice Rink Bandung

2. Wawancara

Melakukan wawancara secara langsung untuk mendapat informasi yang dibutuhkan terhadap pengunjung untuk memperoleh data mengenai keadaan lapangan dalam penjualan (kunjungan) sehingga ditemukan variable yang cocok untuk diteliti.

3. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang menghasilkan data primer. Kuesioner berisi karakteristik responden, persepsi responden mengenai *sport service quality* dan *revisit intention*. Kuesioner ditujukan kepada pengunjung yang memutuskan untuk berolahraga *ice skating* di Gardenice Rink Bandung.

4. Studi Literatur

Studi literature merupakan pengumpulan data dan informasi berupa teori-teori yang berkaitan dengan variable penelitian yakni, *sport service quality* dan *revisit intention*.

### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian, data merupakan hal yang penting karena data merupakan sebuah gambaran dari variable 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, yakni validitas dan reabilitas.

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

### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Malhotra (2007;159) validitas adalah sejauh mana pengukuran mewakili karakteristik yang ada difenomena yang diteliti. Uma Sekaran (2013:225) berpendapat faktorial validitas dapat dilakukan dengan mengajukan data untuk analisis faktor. Hasil analisis faktor (teknik multivarian) akan memastikan apakah teori dimensi akan muncul atau tidak. Faktor analisis menunjukkan apakah dimensi pernah dimunculkan oleh item dalam ukuran, seperti teori. Kriteria validitas terkait dapat dibentuk dengan menguji kekuatan ukuran untuk membedakan individu yang diketahui menjadi berbeda. *Konvergensi* validitas dapat dilakukan ketika ada korelasi tingkat tinggi antara tanggapan dua sumber yang berbeda untuk ukuran yang sama. *Diskriminan* validitas dapat dilakukan ketika dua konsep yang berbeda tidak berhubungan satu sama lain. Konvergen dan diskriminan validitas dapat dilakukan melalui multitrait multimethod matrix.

Validitas dapat dilakukan dengan cara yang berbeda. Langkah-langkah untuk berbagai konsep biasanya melaporkan jenis validitas sudah dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sehingga dapat diketahui instrumen pengukuran mana yang paling baik. Beberapa cara diatas merupakan validitas yang dapat dilakukan melalui:

1. *Analisis korelasional*
2. *Faktor analisis*

### 3. *Multitrait multimethod*

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas menurut Sekaran (2008:110) adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*.
5. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut :

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

Sumber: Bambang Suwarno (2010:124)

Keterangan:

- r = 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 distribusi Y
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Banyaknya responden

Namun, dalam penelitian ini menguji validitas data menggunakan program IBM SPSSStatistic (*Statistical Product for Service Solutions*) 21.0 for windows Adapun Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas dengan menggunakan program IBM SPSSStatistic (*Statistical Product for Service Solutions*) 21.0 for windows adalah sebagai berikut:

1. Distribusi data pada excel copy ke SPSS di *dataview*.
2. Klik *variable view* lalu isi kolom name dengan nama item pertanyaan.
3. Klik *analyze, correlate, bivariate*.
4. Keluar jendela baru pada layar, selanjutnya pindahkan seluruh data pada kolom kiri ke kolom variables.
5. Tentukan Uji Correlate, contreng Pearson pada Correlate Coeffisien dan tekan OK.
6. Maka hasil validitas akan muncul di output.

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut: Nilai  $r$  dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $dk = n-2$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{hitung} < r_{tabel}$
3. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 100 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n-2$  ( $100-2=98$ ), maka didapat nilai  $r_{tabel}$  sebesar 1,664.

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat

digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur. Dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen *sport service quality* sebagai variabel X, *revisit intention* sebagai variabel Y.

Pengujian validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan SPSS 21 for windows. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 21 for windows diperoleh hasil pengujian dari item pertanyaan yang diajukan peneliti sebagai berikut.

**TABEL 3.3**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

NO	PERTANYAAN	SIG	KETERANGAN
<b><i>Sport Service Quality (X)</i></b>			
<b><i>Responsiveness (kesigappan) X<sub>1</sub></i></b>			
X.1.1	Tingkat kesigappan karyawan dalam melayani partisipan	0,002	<i>Valid</i>
X.1.2	Tingkat kecepatan karyawan dalam menangani keinginan dan kebutuhan partisipan	0,000	<i>Valid</i>
<b><i>Reliability (keandalan atau kemampuan) X<sub>2</sub></i></b>			
X.2.1	Tingkat kesanggupan karyawan saat sedang melayani jasa seperti yang dijanjikan kepada partisipan	0,000	<i>Valid</i>
X.2.2	Tingkat kepercayaan partisipan kepada karyawan saat sedang melayani jasa sesuai dengan yang dijanjikan	0,000	<i>Valid</i>
<b><i>Peripheral (nilai tambah) X<sub>3</sub></i></b>			
X.3.1	Tingkat ketersediaan layanan food and drinks di lokasi wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Bandung	0,000	<i>Valid</i>
X.3.2	Tingkat keberagaman item olahraga untuk dijual dilokasi wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Bandung	0,000	<i>Valid</i>
X.3.3	Tingkat ketersediaan memberikan jasa instruksi / pembinaan	0,000	<i>Valid</i>
<b><i>Core (produk utama) X<sub>4</sub></i></b>			
X.4.1	Tingkat ketersediaan peralatan <i>ice skating</i> yang layak untuk digunakan	0,000	<i>Valid</i>



NO	PERTANYAAN	SIG	KETERANGAN
X.4.2	Tingkat tersedianya <i>rink ice</i> yang cukup luas untuk bermain dan berolahraga <i>ice skating</i>	0,000	<i>Valid</i>
X.4.3	Tingkat Keamanan <i>Rink Ice</i> untuk bermain dan berolahraga <i>ice skating</i>	0,002	<i>Valid</i>
<b>Value X<sub>5</sub></b>			
X.5.1	Tingkat manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan selama melakukan kegiatan olahraga tersebut	0,000	<i>Valid</i>
X.5.2	Tingkat kesesuaian harga saat diskon	0,000	<i>Valid</i>
<b>Revisit Intention (Y)</b>			
<b>Intention to Revisit (Y<sub>1</sub>)</b>			
Y1.1	Tingkat keinginan untuk berencana kembali ke daya tarik wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Rink pada masa akan datang.	0,000	<i>Valid</i>
Y1.2	Tingkat keyakinan untuk melakukan kunjungan kembali ke daya tarik wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenide Rink pada masa yang akan datang.	0,000	<i>Valid</i>
<b>Intention to Recommend (Y<sub>2</sub>)</b>			
Y2.1	Tingkat kesediaan merekomendasikan wisata olahraga <i>ice skating</i> di Gardenice Rink kepada orang lain	0,000	<i>Valid</i>
Y2.2	Tingkat kesediaan menyebarkan informasi <i>positif</i> mengenai daya tarik wisata olahraga <i>ice skating</i> Gardenice Rink	0,000	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017

Tabel 3.3 menunjukkan hasil pengujian uji validitas, dimana semua item pernyataan valid karena skor *r* hitung lebih besar jika di dibandingkan dengan *r* tabel. Dengan demikian, maka proses selanjutnya adalah melakukan pengujian realibitas.

### 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Realibilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisiонер yang merupakan indikator dari suatu variabel. Menurut Uma Sekaran (2013:225), reliabilitas adalah cara pengujian mengenai seberapa konsisten

konsep alat ukur tersebut. Reliabilitas hasil ukur berhubungan dengan *sampling error* yaitu sejauh mana terjadi inkonsistensi hasil ukur apabila pengukuran dilakukan secara berulang pada kelompok yang berbeda (Wijaya, 2013: 115).

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, menggunakan koefisien *alfa* ( $\alpha$ ) yang diukur dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), hal ini dikarenakan instrument pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan antara rentang nilai yang menggunakan skala *likert* 1-5. Menurut Suharsimi (2013: 239), rumus ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

$$r^{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- $r^{11}$  = Reliabilitas instrument
- $k$  = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir pertanyaan
- $\sigma_t^2$  = Varian total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian  $t$  butir kemudian jumlahkan seperti berikut (Suharsimi, 2013: 240):

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

Keterangan:

- $\sigma$  = Varian total
- $\sum X$  = Jumlah skor
- $n$  = Jumlah responden

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji reliabilitas dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic (*Statistical Product for Service Solutions*) 21.0 *for windows* adalah sebagai berikut:

1. Distribusi data pada *excel copy* ke SPSS di *data view*
2. Klik *variable view*, lalu isi kolom name dengan variabel-variabel penelitian.
3. Kemudian klik *analyze, scale* dan pilih *reliability analysis*.
4. Pindahkan semua pernyataan tanpa jumlah ke kolom items.
5. Klik statistics, kemudian pada kolom *descriptive for*, klik *scale if item deleted*.
6. Kemudian klik *continue* dan OK

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha*  $>0,70$  maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha*  $<0,70$  maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliable

Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach alpha*. Apabila angka *cronbach alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS Statistic 21.0 *for windows*, diketahui bahwa semua variabel reliable hal ini dikarenakan  $C\sigma$  masing-masing variabel lebih besar dibandingkan dengan koefisien *alpha cronbach* yang bernilai 0,70. Berikut tabel uji reliabilitas instrumen penelitian.

**TABEL 3.4**  
**HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

No	Variabel	r Hitung (Cronbach alpha)	r Tabel	Keterangan
1	<i>Sport Service Quality</i> (X)	0,858	0,70	Reliabel
2	<i>Revisit Intention</i> (Y)	0,848	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017

Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa hasil tingkat reliabilitas pada penelitian ini, untuk variabel *Sport Service* (X) yaitu sebesar 0,858 dan untuk variabel *Revisit Intention* (Y) yaitu sebesar 0,848. Kedua variabel dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,70.

### 3.2.7 Rancangan Analisis Data

#### 3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami. Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam persentase. (Naresh K. Malhotra, 2009:480)
2. Analisis *Cross Tabulation* adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua atau lebih variabel yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda. (Naresh K. Malhotra, 2009:493).
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel x yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.

- a. Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden
  - b. Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
  - c. Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
  - d. Jarak interval = jenjang : banyaknya kelas interval
4. Analisis data deskriptif mengenai gambaran media *sport service quality* di Gardenice Rink Bandung yang memiliki sub variabel diantaranya *responsiveness, reliability, peripheral, core* dan *value*.
  5. Analisis data deskriptif mengenai gambaran *revisit intention* partisipan di Gardenice Rink Bandung yang memiliki sub variable diantaranya *intent to revisit* dan *intent to recommend*.

### 3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

Proses untuk menguji hipotesis dimana metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis regresi berganda. Dalam hal ini, regresi berganda adalah nilai dua pengaruh variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidak adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Untuk menetapkan kelima variabel mempunyai hubungan kausal atau tidak, maka harus didasarkan pada teori atau konsep-konsep tentang kelima variabel tersebut.

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Dalam penelitian kuantitatif

analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. *Method of Successive Interval* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi atau penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut :

$$ScaleValue = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ below\ upper\ limit) - (Area\ below\ lower\ limit)}$$

Data penelitian yang telah bersekala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

### 3. Tabulasi data

Tabulasi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah memberi skor pada item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

### 4. Menganalisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

#### 3.2.7.3 Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi berganda adalah hubungan kausal secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Variabel yang dianalisis adalah variabel independen  $X_1 = Responsiveness$ ,  $X_2 = Reliability$ ,  $X_3 = Peripheral$ ,  $X_4 = Core$ ,  $X_5 = value$  sedangkan variabel dependen yaitu *revisit intention* ( $Y$ ). Langkah-langkah dalam menghitung analisis regresi berganda dengan menentukan model persamaan regresi berganda. Persamaan regresi berganda dirumuskan:

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

(Silalahi, 2009:431)

Keterangan Y = Subyek dalam variabel terikat yang diprediksikan (*revisit intention*)

a = harga Y

b = Angka arah koefisien berganda

$X_1$  = *responsiveness*

$X_2$  = *reliability*

$X_3$  = *peripheral*

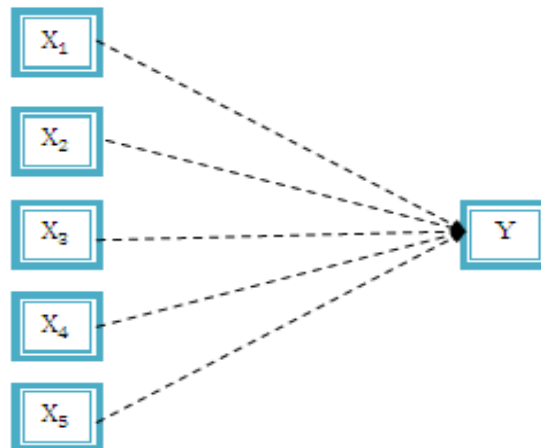
$X_4$  = *core*

$X_5$  = *value*

Menurut Silalahi (2009:423), pengujian hipotesis menggunakan regresi berganda bertujuan mengetahui hubungan antara satu variabel dan dua atau lebih variabel lainnya secara simultan sungguh dipertimbangkan. Korelasi ganda merupakan hubungan secara bersama-sama antara dua atau lebih variabel dengan variabel lain.

Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling domain terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:





Sumber: pengolahan data, 2017

**GAMBAR 3.1**  
**DIAGRAM STRUKTUR SUB HIPOTESIS**  
**REGRESI LINEAR BERGANDA**

Keterangan:

$X_1$  = *Responsiveness*

$X_2$  = *Reliability*

$X_3$  = *Peripheral*

$X_4$  = *Core*

$X_5$  = *Value*

$Y$  = *Revisit intention*

1. Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut :

- a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah 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, dapat menggunakan *normal probability plot*.

b. 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

c. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah 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 bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

2. Analisis Korelasi (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Silalahi mengungkapkan (2009:375):

“Jika koefisien korelasi sama dengan atau mendekati +1, ini mengindikasikan satu korelasi positif atau searah (*direct*) sempurna (*perfect positive correlation*) yang didalamnya perubahan skor tinggi dalam satu variabel disertai oleh perubahan ekuivalen dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain, tanpa kecuali”.

### 3. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Silalahi (2009:375) mengungkapkan koefisien ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi perubahan dalam satu variabel (dependen) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain (independen).  $R^2 = 0$ , maka tidak ada sedikitpun persentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.

Uji Hipotesis regresi linear berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel melalui koefisien regresinya.

## 3.2.8 Pengujian Hipotesis

### 3.2.8.1 Secara Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus Sudjana (1996 :369)

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan: R = Nilai korelasi  
 K = Jumlah variabel independen  
 n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya *sport service quality* berpengaruh terhadap *revisit intention*

Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya *Sport service quality* tidak berpengaruh terhadap *revisit intention*.

### 3.2.8.2 Secara Parsial

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus Sudjana (1996 :62)

$$t = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

Keterangan:

r = Nilai korelasi

n = jumlah responden

$r^2$  = besarnya pengaruh

Pengujian hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis pada pengujian parsial dapat ditulis sebagai berikut :

- a.  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap *revisit intention*

$t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap *revisit intention*.

b.  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara antara *reliability* terhadap *revisit intention*

$t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh antara *reliability* terhadap *revisit intention*

c.  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara *peripheral* terhadap *Revisit intention*

$t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh antar *brochure* terhadap kepuasan pengunjung

d.  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara *core* terhadap *revisit intention*

$t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh antara *core* terhadap *revisit intention*

e.  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara *value* terhadap *revisit intention*

$t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh antara *value* terhadap *revisit intention*.