

BAB III METODE PENELITIAN

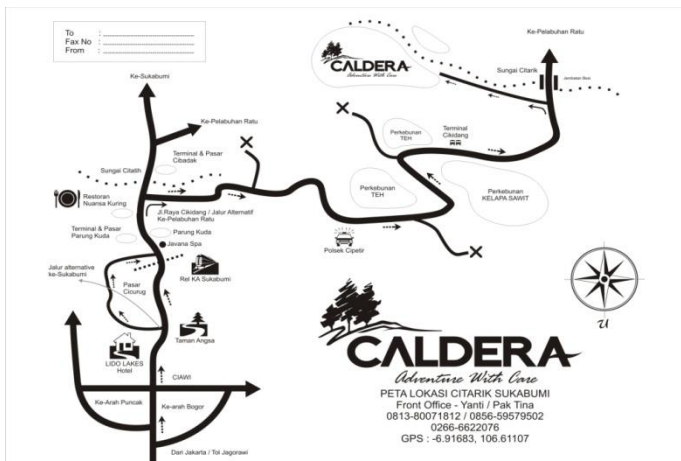
A. Lokasi Penelitian

Caldera Rafting Citarik Sukabumi terletak di Jl. Alternatif Cikidang - Pelabuhan Ratu RT. 5 RW. 3, Kampung Lebak Wangi, Cijambe, Cikidang, Cikiray, Sukabumi. Jawa Barat. *Caldera* merupakan satu dari beberapa *rafting* terbesar di Indonesia.

Berbagai program ditawarkan oleh *Caldera* seperti *Caldera Rafting* (arung jeram), *Caldera Adventure* (petualangan), *Caldera Point Ball*, *Caldera Flying Fox*, dan juga tempat menginap; *Caldera Citarik River Resort*.

Wisawatan juga akan disuguhkan dengan pemandangan alam seperti persawahan yang sejuk dan segar di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* yang sejuk dan segar. Saalah satu wahana permainan favorit pengunjung adalah *rafting*. Para pengunjung dapat menikmati seluruh permainan yang berhubungan dengan air dan alam.

Gambar 3.1. Peta Lokasi Citarik Sukabumi



Dendi Suhardiman, 2018
**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA
RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

Sumber : Caldera rafting citarik sukabumi

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyonno (2006) menjelaskan bahwa, “Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh kepuksi atau gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata, maka akan dideskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, syaitu aktivitas wisata.

Berdasarkan jenis penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan yang dilakukan oleh peneliti maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptive survey* dan metode *explanatory survey*. Menurut Ker Linger yang dikutip oleh Sugiyono (2006) yang dimaksud dengan metode survey yaitu “Metodepeneltiaian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi ada yang dipelajari adalah data dari *sample* yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.”

Dalam 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 sedang diteliti.

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 *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2015:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

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 (2005:248) sampel 50 sampai 100 subyek penelitian sudah dianggap cukup. Sedangkan menurut dasar pengukuran Maholtra dalam Susilo (2009:3) 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 (1995:121) menyatakan bahwa penentuan besarnya sampel tergantung pada tujuan penelitian, pengetahuan tentang populasi, besarnya dana yang tersedia, besarnya populasi dan kesediaannya 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 ($e = 0,1$).

Dalam pengambilan sampel, penulis memakai teknik *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling*. Dominan responden yang peneliti pilih untuk menentukan tingkat kepuasan adalah usia 17-45 tahun, dikarenakan aktivitas wisata banyak dinikmati oleh wisatawan usia 17 tahun keatas. Menurut Sugiyono (2011), *simple random sampling* adalah

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu para wisatawan yang berkunjung ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*.

Pengambilan angka untuk ukuran populasi diambil dari rata-rata jumlah wisatawan yang datang ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* selama tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2015, 2016, dan 2018 berdasarkan data yang didapat dari sekretariat *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* yang dilakukan secara sederhana karena cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2002). Populasi yang dijadikan sampel juga adalah siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti atau yang disebut dengan *accidental sampling* (Sugiyono, 2002).

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

$$n = \frac{38,118}{1 + 38,118(0,1)^2}$$

$$n = \frac{38,118}{382,18}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

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 kuisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Berikut adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian :

1. Wawancara

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

Sugiyono (2014:137) 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 *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

2. Kuesioner

Sugiono (2014:142) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penyusunan kuisisioner, langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat operasional variabel dan setelah mendapat persetujuan oleh dosen pembimbing, peneliti mengembangkan opvar tersebut menjadi 17 pertanyaan kuisisioner dengan memberikan perbandingan antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perceived experience*) terhadap pernyataan yang sudah dibuat oleh peneliti. Sebelum peneliti menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada pengunjung *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*, peneliti terlebih dahulu meminta persetujuan terhadap pihak pengelola dan juga melakukan revisi dengan dosen pembimbing agar kuisisioner yang disebarkan bisa memberikan data yang sesuai.

Menurut Sugiono (2014:93) 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 3.1. Tabel Pengukuran Skala Likert

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

Skala Tingkat Kepentingan	Skor	Skala 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, 2018

Kuisisioner disebarakan secara langsung kepada pengunjung *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* sebanyak 100 orang pengunjung. Penyebaran kuisisioner dilakukan tiga kali yaitu pada tanggal 16 juni 2018 sebanyak 15 kuisisioner, pada tanggal 17 juni 2018 sebanyak 35 pengunjung dan pada tanggal 18 juni 2018 sebanyak 50 pengunjung. Berikut adalah rincian penyebaran kuisisioner:

Tabel 3.2. Data Penyebaran Kuisisioner

Tanggal	Waktu	Lokasi Penyebaran	Jumlah Sampel
16 juni 2018	08.00-14.00	<i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i>	15 pengunjung
17 juni 2018	10.00-15.00	<i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i>	35 pengunjung
18 juni 2018	11.00-15.00	<i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i>	50 pengunjung

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

Penyebaran kuisisioner dilakukan sebanyak tiga kali dikarenakan pada hari pertama penyebaran kuisisioner pengunjung di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* sangat sepi dikarenakan hari jum'at dan hujan, sehingga peneliti memutuskan untuk menyebarkan kuisisioner kembali pada tanggal 17 juni dan 18 juni 2018 pada saat *weekend*.

3. Observasi

Sugiyono (2014:145) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Dalam hal ini peneliti melakukan

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

pengambilan dokumentasi pribadi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* melihat reaksi dan aksi wisatawan yang berkunjung

4. Dokumentasi

Sugiyono (2011:326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan dokumentasi yang ada baik dari hasil dokumentasi sendiri maupun dari *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*.

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 *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*.

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 *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* dengan cara menyebarkan 100 kuesioner di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*.

2. Data Sekunder

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

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 3.2. Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Profil mengenai <i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i>	Sekunder	<i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i> Sukabumi, 2018
2.	Tingkat kunjungan wisatawan tahun 2013-2018 di <i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i>	Sekunder	<i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i> Sukabumi, 2018
3.	Tanggapan pengunjung mengenai kepuasan aktivitas wisata yang ada di <i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i>	Primer	Pengunjung di <i>Caldera Rafting Citarik Sukabumi</i>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018

F. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2011:38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarikkesimpulannya. Adapun pengertian dari definisi menurut Hatch dan Fahrady dalam (Sugiyono, 2012:107) variabel secara teoritis didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu dengan yang lain, dan variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya, memperoleh segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Dalam penelitian ini mempunyai Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

satu Variabel inti yaitu Aktivitas wisata dimana nantinya Aktivitas wisata ini akan dicari tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya.

Mill (2007:261) menjelaskan aktivitas rekreasi yang sukses dibagi atas 7 bagian, tetapi penulis cuma mengambil 5 bagian saja dikarenakan 2 bagian yang lain tidak sesuai dengan lokasi penelitian. Agar lebih jelas peneliti mencantumkan operasionalisasi dari variabel aktivitas wisata:

Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Aktivitas Tamu <i>Recreation is "an activity that takes place during one's free time, is enjoyable, freely chosen, and benefits the individual emotionally, socially, physically, cognitively, and spiritually."</i> Mill (2007)	<i>Enjoyable</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemenarikan aktivitas <i>rafting</i> 2. Tingkat kesenangan aktivitas <i>rafting</i> 3. Tingkat ketersediaan wahana rekreasi lainnya 4. Tingkat keamanan melakukan aktivitas <i>rafting</i> 5. Tingkat kenyamanan melakukan aktivitas <i>rafting</i>
	<i>Benefits the individua</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterampilan individu setelah melakukan aktivitas <i>rafting</i> 2. Tingkat perubahan emosional seseorang setelah melakukan aktivitas <i>rafting</i> 3. Tingkat pengalaman setelah melakukan <i>rafting</i>
	<i>Benefits socially</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat manfaat sosial melakukan aktivitas <i>rafting</i> 2. Tingkat pengalaman sosial setelah melakukan aktivitas <i>rafting</i> 3. Tingkat keakraban setelah melakukan aktivitas <i>rafting</i>
	<i>Benefits physically</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. tingkat manfaat fisik melakukan aktivitas <i>rafting</i> 2. tingkat pengaruh terhadap kesehatan setelah melakukan aktivitas <i>rafting</i>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

G. Proses Pengembangan Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:211) 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 :

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

Keterangan :

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 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.4. 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 $t_{hitung} < t_{tabel}$

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 23 for Windows*.

1) Hasil uji validitas aktivitas rekreasi

Dalam pengolahan data penulis menggunakan *software IBM SPSS Statistics 23* dan juga *microsoft excel 2010* dengan rumus/syntax untuk mengetahui kevalidan dari per pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan rumus penghitungan uji validitas pada instrumen penelitian tersebut. Berikut hasil dari pengolahan data dibawah ini :

Tabel 3.5. Tabel Koefisien Korelasi nilai r Hasil pengukuran uji validitas instrument penelitian *Expectation Ratings Table*

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Bagaimana tingkat kemenarikan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	8.66	2.62	Valid
2	Bagaimana tingkat kesenangan melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.36	2.62	Valid
3	Bagaimana tingkat ketersediaan wahana rekreasi lainnya di caldera citarik sukabumi	8.74	2.62	Valid
4	Bagaimana tingkat keamanan melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	10.15	2.62	Valid
5	Bagaimana tingkat kenyamanan melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.50	2.62	Valid
6	Bagaimana tingkat keterampilan individu setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.55	2.62	Valid
7	Bagaimana tingkat perubahan emosional seseorang setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.36	2.62	Valid
8	Bagaimana tingkat pengalaman setelah melakukan rafting di caldera citarik sukabumi	9.67	2.62	Valid
9	<i>Bagaimana tingkat manfaat sosial melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi</i>	8.42	2.62	Valid

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

10	Bagaimana tingkat pengalaman sosial setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	7.79	2.62	Valid
11	Bagaimana tingkat keakraban setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.77	2.62	Valid
12	Bagaimana tingkat manfaat fisik setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.03	2.62	Valid
13	Bagaimana tingkat pengaruh terhadap kesehatan setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.30	2.62	Valid

Sumber : diolah oleh peneliti (2018)

Berdasarkan tabel 3.5 uji validitas diatas dapat dilihat terdapat 13 pertanyaan yang bernilai positif dan dinyatakan valid. Ini berdasarkan dari nilai r hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai r tabel = 2.6269, sehingga 13 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics 23 for windows. Berikutnya terdapat tabel 3.6, yaitu tabel uji *validitas Perceived Performance*

Tabel 3.6. Hasil pengukuran uji validitas instrument penelitian *Perceived Experience Ratings Table*

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
-----	------------	---------------	--------------	------------

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

1	Bagaimana tingkat kemenarikan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	7.89	2.62	Valid
2	Bagaimana tingkat kesenangan melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	8.56	2.62	Valid
3	Bagaimana tingkat ketersediaan wahana rekreasi lainnya di caldera citarik sukabumi	9.77	2.62	Valid
4	Bagaimana tingkat keamanan melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.91	2.62	Valid
5	Bagaimana tingkat kenyamanan melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.43	2.62	Valid
6	Bagaimana tingkat keterampilan individu setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	10.49	2.62	Valid
7	Bagaimana tingkat perubahan emosional seseorang setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	10.71	2.62	Valid
8	Bagaimana tingkat pengalaman setelah melakukan rafting di caldera citarik sukabumi	10.15	2.62	Valid

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

9	Bagaimana tingkat manfaat sosial melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	10.39	2.62	Valid
10	Bagaimana tingkat pengalaman sosial setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	10.00	2.62	Valid
11	Bagaimana tingkat keakraban setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.80	2.62	Valid
12	Bagaimana tingkat manfaat fisik setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.96	2.62	Valid
13	Bagaimana tingkat pengaruh terhadap kesehatan setelah melakukan aktivitas rafting di caldera citarik sukabumi	9.24	2.62	Valid

Sumber :diolah oleh peneliti (2018)

Berdasarkan tabel 3.6 uji validitas diatas dapat dilihat terdapat 13 pertanyaan yang bernilai positif dan dinyatakan valid. Ini berdasarkan dari nilai r hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai r tabel = 2.62, sehingga 13 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics 23 for Windows.

2. 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 :

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

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

r_i = Reabilitas internal seluruh instrument

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

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

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

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

Untuk mengukur reliabilitas indikator-indikator dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program SPSS Statistics 23.0

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 (2008:117) 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 (2008:137) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

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

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

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

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.

Tabel 3.7. 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.

2. Garis Kontinum

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

Data ordinal tersebut selanjutnya di buat skoring yang kemudian digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisa data. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan

Dendi Suhardiman, 2018

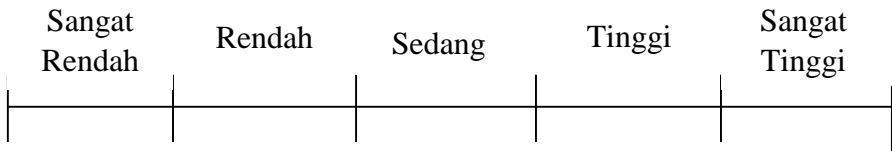
ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum. Setelah mengetahui skor jumlah indikator, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005:79) sebagai berikut:

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

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



Gambar 3.2. Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2014)

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*)

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

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

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, = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

Y, = nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

k = total atribut (pertanyaan)

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

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 relatif 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.

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

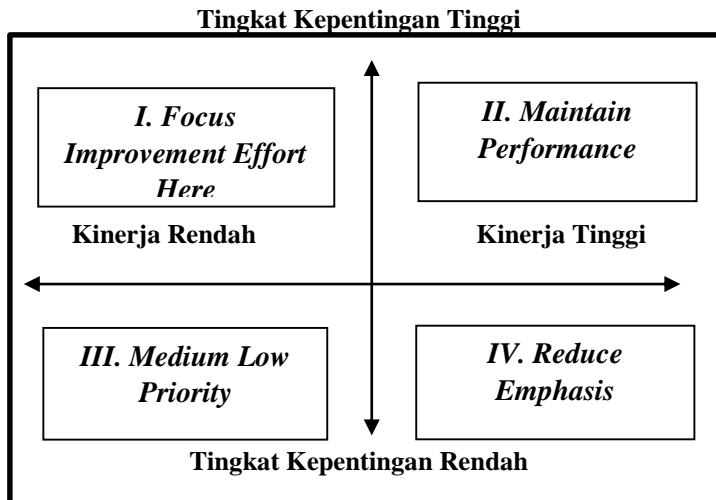
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

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 3.3. Matriks *Importance-Performance*

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018