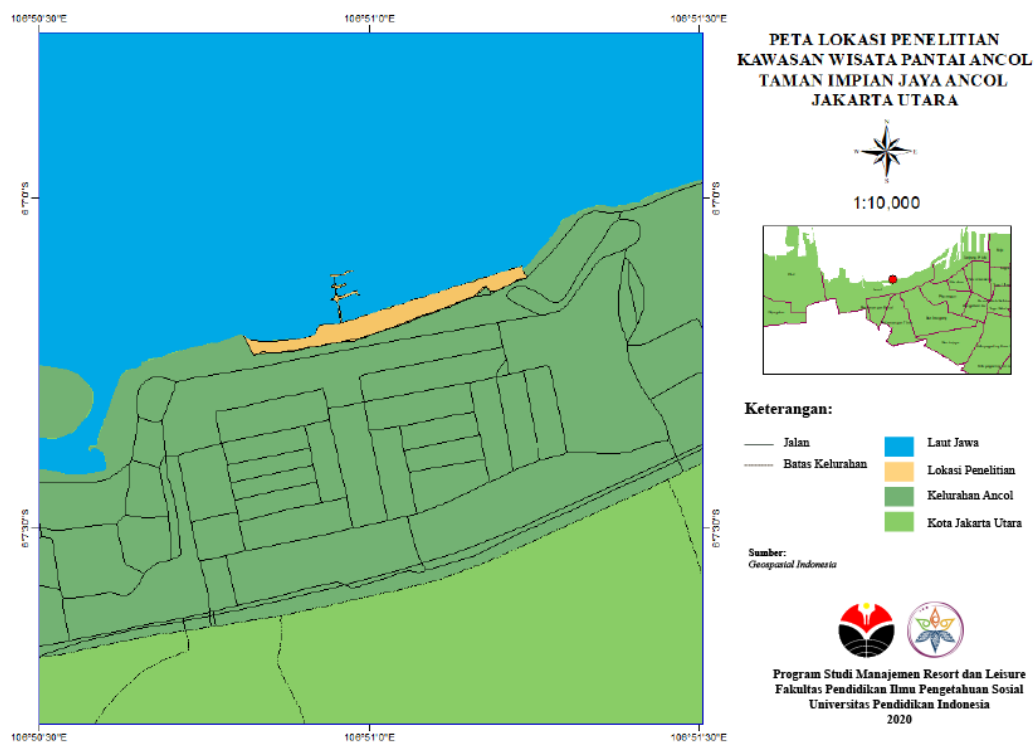


## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Pantai Ancol yang berada dalam kawasan wisata Taman Impian Jaya Ancol tepatnya di Jalan Lodan Raya, Ancol, Pademangan, Jakarta Utara. Berikut merupakan peta lokasi penelitian yang dapat dilihat pada **Gambar 3.1**.



**Gambar 3.1** Peta Lokasi Penelitian

*Sumber: Diolah penulis (2020)*

### B. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis deskriptif dan inferensial. Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan sifat atau karakteristik dari sebuah gejala, peristiwa, kejadian yang aktual pada saat ini (Noor, 2014). Sedangkan metode inferensial digunakan untuk menguji dugaan atau hipotesis dengan perhitungan statistika yang sesuai sehingga didapat hasil sebagai bahan pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran persepsi kesesakan pengunjung dan kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Pantai

Ancol. Sedangkan, metode inferensial digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor terhadap persepsi kesesakan dan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Pantai Ancol.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Aliaga & Gunderson (2002), pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang dapat menjelaskan fenomena dengan menggunakan data numerik yang dianalisis dengan metode berbasis matematis dalam statistik tertentu. Pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dari sampel yang sudah ditentukan.

### **C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel**

Definisi operasional ditujukan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan penafsiran berbeda yang berkaitan dengan istilah-istilah pada variabel penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yaitu “*Pengaruh Karakteristik Lingkungan dan Perilaku Pengunjung Lain terhadap Persepsi Kesesakan dan Implikasinya kepada Kepuasan Pengunjung di Pantai Ancol*”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut.

#### **1. Karakteristik Lingkungan**

Karakteristik lingkungan merupakan evaluasi kognitif lingkungan atau kondisi yang diinduksi kepadatan (Neuts & Nijkamp, 2012; Rasoolimanesh, 2015). Karakteristik lingkungan yang dimaksud pada penelitian ini merupakan faktor yang memengaruhi persepsi kesesakan dari aspek lingkungan berupa fasilitas pada kawasan wisata tersebut. Indikator yang digunakan pada karakteristik lingkungan meliputi ketersediaan dan kualitas fasilitas yang terdapat pada kawasan wisata.

#### **2. Perilaku Pengunjung Lain**

Perilaku merupakan keinginan, dorongan, atau sikap untuk berbuat sesuatu yang selanjutnya dilaksanakan melalui tindakannya yang baik atau buruk (Hanks, 1988 dalam Simbolon, 2000). Perilaku yang tidak sesuai dengan norma, nilai, atau pola aktivitas dapat mengakibatkan konflik antar individu (Donnelly et al., 2000). Dalam penelitian ini perilaku yang dimaksud adalah tingkah laku

atau aktivitas pengunjung lain yang tidak menyenangkan atau melanggar aturan pada sebuah kawasan wisata.

### 3. Persepsi Kesesakan

Persepsi kesesakan (*crowding*) merupakan gabungan antara informasi deskriptif dari tingkat kepadatan yang dialami dengan evaluasi subjektif dari keadaan tersebut oleh individu (Vaske & Donnelly, 2002). Pada penelitian ini persepsi kesesakan (*crowding*) yang dimaksud merupakan persepsi pengunjung mengenai kesesakan yang dirasakan pada kawasan wisata.

### 4. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan tingkat kesenangan atau kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan oleh pengunjung dari hasil pemenuhan keinginan, harapan, dan kebutuhan perjalanan oleh pengalaman yang dirasakan (Jalilvand et al., 2014). Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi atau hasil evaluasi pengunjung mengenai pengalaman kunjungan yang telah dilakukan di sebuah kawasan wisata.

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa pada penelitian ini variabel karakteristik lingkungan, dan perilaku pengunjung lain merupakan variabel bebas atau eksogen. Sementara variabel persepsi kesesakan dan kepuasan pengunjung merupakan variabel terikat atau endogen. Selanjutnya, dalam mengoperasionalkan variabel tersebut disusun dari indikator-indikator pembentuk yang kemudian dibuat menjadi butir-butir pernyataan yang akan digunakan dalam instrumen penelitian yang selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 3.1**.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	Sumber	Skala
Variabel Eksogen					
<b>Karakteristik Lingkungan (X<sub>1</sub>)</b> Karakteristik lingkungan merupakan evaluasi kognitif lingkungan atau kondisi yang diinduksi kepadatan (Neuts & Nijkamp, 2012; Rasoolimanesh, 2015).	1. Ketersediaan fasilitas pada kawasan 2. Kualitas fasilitas yang tersedia	KL1	1. Fasilitas makan dan minum di Pantai Ancol mudah untuk ditemukan	Neuts & Nijkamp, 2012; Rasoolimanesh et al., 2015	Ordinal
		KL2	2. Fasilitas makan dan minum di Pantai Ancol memadai		
		KL3	3. Fasilitas toilet di Pantai Ancol mudah untuk ditemukan		
		KL4	4. Fasilitas toilet di Pantai Ancol bersih		
		KL5	5. Pantai Ancol memiliki lahan parkir yang memadai		
<b>Perilaku Pengunjung Lain (X<sub>2</sub>)</b> Perilaku merupakan tindakan yang baik dan buruk individu (Hanks, 1988 dalam Simbolon, 2000). Perilaku pengunjung lain yang dimaksud tingkah laku atau aktivitas pengunjung lain yang tidak menyenangkan atau melanggar aturan pada sebuah kawasan wisata (Donnelly et al., 2000).	1. Perilaku tidak merokok sembarangan 2. Perilaku tidak menghalangi pemandangan 3. Perilaku tidak berbuat kebisingan 4. Perilaku tidak meninggalkan sampah sembarangan	PPL1	1. Pengunjung lain mampu menjaga kenyamanan dengan tidak merokok di sembarang tempat pada Pantai Ancol	Manning, 1985; Neuts & Nijkamp, 2012	Ordinal
		PPL2	2. Pengunjung lain mampu menjaga kenyamanan dengan tidak menghalangi saat melihat pemandangan di Pantai Ancol		
		PPL3	3. Pengunjung lain mampu menjaga kenyamanan dengan tidak berbuat bising di Pantai Ancol		
		PPL4	4. Pengunjung lain mampu menjaga kebersihan dengan tidak		

Variabel	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	Sumber	Skala
	5. Perilaku tidak melakukan vandalisme		meninggalkan sampah sembarangan di Pantai Ancol		
		PPL5	5. Pengunjung lain mampu menjaga keamanan dengan tidak melakukan tindakan vandalisme di Pantai Ancol		
Variabel Endogen					
<b>Persepsi Kesesakan (Y)</b> Gabungan antara informasi deskriptif dari tingkat kepadatan yang dialami dengan evaluasi subjektif dari keadaan tersebut oleh individu (Vaske & Donnelly, 2002).	1. Jumlah pengunjung dalam waktu yang bersamaan	PK1	1. Jumlah pengunjung Pantai Ancol masih dalam batas wajar pada waktu yang bersamaan	Jurado et al., 2013; Kılıçarslan & Caber, 2018	Ordinal
	2. Evaluasi kenyamanan pada pusat konsentrasi pengunjung	PK2	2. Saya merasa nyaman dengan jumlah pengunjung yang berada di Pantai Ancol saat ini		
<b>Kepuasan Pengunjung (Z)</b> Tingkat kesenangan atau kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan oleh pengunjung dari hasil pemenuhan keinginan, harapan, dan kebutuhan perjalanan oleh pengalaman yang dirasakan (Jalilvand et al., 2014).	1. Perasaan senang	KP1	1. Saya merasa senang dengan kunjungan saya ke Pantai Ancol	Yuksel, Yuksel, & Bilim, 2010	Ordinal
	2. Kesesuaian harapan/ekspektasi pengunjung	KP2	2. Kawasan Wisata Pantai Ancol sudah sesuai dengan yang saya harapkan		
	3. Kepuasan keseluruhan	KP3	3. Secara keseluruhan saya puas dengan kunjungan saya ke Pantai Ancol		

Sumber: Diolah penulis (2020)

## D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

### 1. Populasi

Dalam proses pengumpulan dan analisis data penelitian ini dimulai dari penentuan populasi yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2014), populasi merupakan generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang nantinya diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pengunjung yang berada pada kawasan wisata Pantai Ancol.

### 2. Sampel

Langkah selanjutnya adalah menentukan sampel penelitian. Sampel merupakan bagian atau satuan dari keseluruhan populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap cukup untuk mewakili elemen populasi yang ada (Sekaran, 2006). Dalam penelitian ini digunakan analisis PLS (*Partial Least Square*), maka besar sampel harus mengikuti aturan yang ada pada PLS tersebut. Ferdinand (2006) menjelaskan pedoman besaran sampel pada penelitian yang menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Model*), meliputi:

- a. 100-200 sampel untuk teknik *maximum likelihood estimation*.
- b. Tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi. Jumlah sampel 5-10 kali jumlah parameter yang diestimasi.
- c. Tergantung pada jumlah indikator yang digunakan pada seluruh variabel laten. Jumlah sampel merupakan jumlah indikator dikali 5-10.

Penelitian ini menggunakan poin c sebagai pengukur besaran jumlah sampel. Terdapat 15 butir indikator pada penelitian ini, sehingga besaran sampel berkisar antara 75 – 150 buah. Penulis memutuskan untuk mengambil sampel minimal sebanyak 150 buah dari hasil perhitungan. Hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi terambilnya sampel yang tidak valid.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden berdasarkan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini kriteria

pemilihan sampel adalah pengunjung yang datang ke Pantai Ancol dengan minimal usia 17 tahun karena dianggap telah dapat memahami pernyataan dalam kuesioner.

### **E. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini data yang diambil dibagi menjadi dua bagian berdasarkan dengan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut merupakan penjelasan dari sumber-sumber data tersebut.

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini, data primer yang didapatkan peneliti berupa data dari kuesioner yang disebar peneliti di lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini mencakup evaluasi karakteristik lingkungan, evaluasi perilaku pengunjung lain, persepsi pengunjung terhadap kesesakan, dan persepsi pengunjung terhadap kepuasan saat berkunjung ke Kawasan Wisata Pantai Ancol.

#### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder merupakan sumber data yang digunakan sebagai data pendukung data primer (Arikunto, 2010). Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari sumber yang sudah ada, seperti laporan data, penelitian sebelumnya, dan laman web yang berhubungan dengan karakteristik lingkungan, perilaku pengunjung lain, persepsi kesesakan, dan kepuasan pengunjung.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data yang dianalisis yaitu primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang terpilih menjadi sampel. Kuesioner telah disusun dengan pernyataan dan alternatif jawaban yang selanjutnya ditanggapi sesuai dengan kondisi yang dialami oleh responden ketika berada di lokasi penelitian. Cara penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan membagikan kepada pengunjung Pantai Ancol dengan jangka waktu selama satu bulan pada Februari 2020. Dari hasil penyebaran kuesioner penulis berhasil mendapatkan tanggapan sampel sebanyak 185 kuesioner. Selanjutnya, dilakukan tahap penyortiran guna untuk memisahkan kuesioner yang tidak lengkap dan tidak valid. Dari hasil penyortiran

**Naufalika Anggi Zidany, 2020**

***PENGARUH KARAKTERISTIK LINGKUNGAN DAN PERILAKU PENGUNJUNG LAIN TERHADAP PERSEPSI KESESAKAN DAN IMPLIKASINYA KEPADA KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI ANCOL***

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

ini didapatkan hanya 174 kuesioner yang layak untuk menjadi bahan analisis pada penelitian ini.

Sedangkan, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dengan mengkaji berbagai penelitian sebelumnya baik dalam bentuk buku, artikel jurnal, skripsi, thesis, atau pun sumber dari laman web yang berkaitan dengan topik pembahasan pada penelitian ini. Hal tersebut bertujuan untuk mendukung sisi teori atau pun hipotesis yang diteliti.

### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah sebuah alat untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati atau diteliti (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan disusun berdasarkan adaptasi indikator-indikator dari berbagai penelitian sebelumnya. Selanjutnya, indikator-indikator tersebut disederhanakan dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Indikator yang digunakan sejumlah 15 yang tersusun atas dua konstruk eksogen dan dua konstruk endogen seperti pada **Tabel 3.1**. Kemudian, indikator dibentuk menjadi butir-butir pernyataan dan disusun dalam kuesioner.

Kuesioner terbagi menjadi lima bagian. *Pertama*, meliputi pertanyaan-pertanyaan untuk mengidentifikasi karakteristik personal dari responden, seperti usia, jenis kelamin, frekuensi kunjungan, dan pola kunjungan. *Kedua*, berisi lima pernyataan mengenai faktor yang memengaruhi persepsi kesesakan berupa faktor karakteristik lingkungan yang diadaptasi dari Neuts & Nijkamp (2012) dan Rasoolimanesh et al. (2015). *Ketiga*, berisi lima pernyataan mengenai faktor yang memengaruhi persepsi kesesakan dari perilaku pengunjung lain yang diadaptasi dari Manning (1985) dan Neuts & Nijkamp (2012). *Keempat*, berisi dua pernyataan untuk mengukur persepsi kesesakan pengunjung saat berkunjung di Pantai Ancol yang diadaptasi dari Jurado et al. (2013) dan Kılıçarslan & Caber (2018). *Kelima*, berisi tiga pernyataan untuk mengukur kepuasan pengunjung saat berkunjung di Pantai Ancol yang diadaptasi dari Yuksel et al. (2010).

Untuk mempermudah menjawab kuesioner penelitian ini, maka digunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial pertanyaan (Sugiyono, 2014). Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala 1 – 5 dengan



interpretasi nilai (1) berarti sangat tidak setuju – (5) sangat setuju. Berikut merupakan ketentuan skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada **Tabel 3.2**.

**Tabel 3.2 Skala Likert**

Alternatif Jawaban	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Cukup setuju
4	Setuju
5	Sangat setuju

Sumber: Riduwan, 2007

## H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik atau cara yang digunakan untuk menganalisis dan menginterpretasi hasil data adalah analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan *Structural Equation Model* berbasis varian atau yang dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS). Berikut merupakan uraian dari setiap teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

### 1. Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) analisis deskriptif digunakan dengan tujuan untuk menggambarkan variabel-variabel penelitian berdasarkan hasil yang telah dikumpulkan melalui tanggapan responden atas butir-butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Selanjutnya, data tersebut ditabulasikan dan diklasifikasikan dengan kategorisasi rata-rata serta diberi penjelasan sehingga menghasilkan kesimpulan. Pada penelitian ini analisis data deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada **Tabel 3.3** sebagai berikut.

**Tabel 3.3 Hasil Analisis Deskriptif**

No	Hasil Data
1	Analisis deskriptif mengenai tanggapan responden mengenai variabel karakteristik lingkungan di Pantai Ancol
2	Analisis deskriptif mengenai tanggapan responden mengenai variabel perilaku pengunjung lain di Pantai Ancol

No	Hasil Data
3	Analisis deskriptif mengenai tanggapan responden mengenai variabel persepsi kesesakan di Pantai Ancol
4	Analisis deskriptif mengenai tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pengunjung di Pantai Ancol

*Sumber: Diolah penulis (2020)*

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Menurut Narimawati (2010) langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

- Melakukan klasifikasi alternatif jawaban dari hasil yang telah didapatkan pada setiap variabel menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban;
- Menghitung total skor setiap variabel dengan menjumlahkan skor dari seluruh indikator variabel;
- Menghitung rata-rata dari total skor setiap variabel;
- Menghitung besaran tingkat variabel dengan melihat jumlah total skor jawaban variabel (skor aktual) yang dibandingkan dengan skor tertinggi yang dikalikan dengan jumlah responden (skor ideal);
- Selanjutnya, untuk menghitung persentase skor total variabel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

- Melakukan interpretasi dari hasil persentase skor total yang telah didapat menggunakan kriteria presentase skor tanggapan responden menurut Narimawati (2010) sebagai berikut.

**Tabel 3.4 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden**

No	Presentase Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00% – 36,00%	Sangat Rendah
2	36,01% – 52,00%	Rendah
3	52,01% – 68,00%	Sedang
4	68,01% – 84,00%	Tinggi
5	84,01% – 100%	Sangat Tinggi

*sumber: Narimawati (2010)*

Berdasarkan kriteria persentase tanggapan responden, permasalahan dari penelitian dapat diukur dari keseluruhan persentase (100%) dikurang dengan persentase tanggapan responden yang didapat. Hasil dari pengurangan tersebut adalah persentase kesenjangan yang menjadi permasalahan yang diteliti.

## 2. Teknik Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk mengukur data kuantitatif dan pengujian hipotesis (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini analisis inferensial dilakukan dengan menggunakan uji persamaan struktural berbasis varian atau yang lebih dikenal sebagai *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode alternatif dari *Structural Equation Model* (SEM). Ghazali dan Latan (2014) mengungkapkan bahwa PLS-SEM merupakan sebuah metode untuk memprediksi konstruk dalam model dengan banyak faktor dan hubungan linear. Pada penelitian ini *software* yang digunakan untuk mengoperasikan PLS-SEM adalah SmartPLS versi 3.2.9.

Penggunaan PLS-SEM dalam penelitian ini dilandaskan oleh alasan bahwa metode PLS-SEM merupakan metode yang tepat dalam menguji pengaruh prediksi hubungan antar variabel dalam sebuah model. PLS-SEM juga dapat dioperasikan dengan sampel yang jumlahnya kecil, tidak mensyaratkan berbagai asumsi atau bersifat non parametrik, tidak harus berdistribusi normal, dan dapat diuji pada model penelitian dengan dasar teori yang lemah (Ghazali & Latan, 2014). Selain itu, dikarenakan kerangka penelitian ini mengandung beberapa konstruk formatif dan reflektif (Abdillah & Hartono, 2015).

Terdapat beberapa istilah umum yang digunakan dalam model persamaan struktural menurut Hair et al., (2010), Ghazali & Latan (2014), dan Garson (2016) diuraikan sebagai berikut:

### a. Variabel laten atau konstruk

Variabel laten atau konstruk merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Variabel laten diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator-indikator penyusunnya. Variabel laten terbagi menjadi dua yaitu variabel eksogen dan variabel endogen.

1) Variabel eksogen

Variabel eksogen merupakan variabel yang tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain atau dapat dikatakan sebagai variabel independen. Dalam sebuah model jalur semua variabel eksogen merupakan variabel yang tidak memiliki penyebab-penyebab eksplisitnya dan tidak ada anak panah yang menuju ke arah variabel tersebut.

2) Variabel endogen

Variabel endogen merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain atau dapat dikatakan sebagai variabel terikat. Variabel endogen merupakan variabel yang memiliki anak panah yang menuju ke arah variabel tersebut.

b. Variabel manifes atau indikator

Variabel manifes merupakan variabel yang dapat diukur melalui observasi atau survei yang dilakukan. Variabel manifes digunakan untuk mengukur atau menjelaskan sebuah variabel laten. Model arah kausalitas pada variabel manifes terbagi menjadi dua yaitu model reflektif dan formatif.

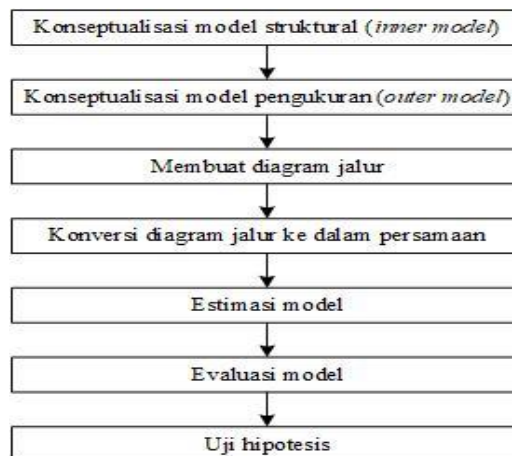
1) Model reflektif

Model reflektif adalah ketika arah sebab akibat berawal dari variabel laten (konstruk) ke indikator-indikator (manifes). Dalam model reflektif, indikator merupakan serangkaian butir pernyataan representatif yang mencerminkan variabel laten yang diukur. Selain itu, setiap indikator saling berkorelasi satu sama lainnya. Variabel laten akan tetap memiliki arti yang sama jika menghilangkan salah satu indikator.

2) Model formatif

Model formatif adalah ketika arah sebab akibat berawal dari indikator-indikator (manifes) menuju variabel laten (konstruk). Dalam model formatif, indikator merupakan serangkaian butir pernyataan yang menyusun variabel laten yang diukur. Selain itu, pada setiap indikator belum tentu memiliki korelasi satu sama lain. Variabel laten akan memiliki arti yang berbeda jika menghilangkan salah satu indikator.

Menurut Ghozali dan Latan (2014) dalam melakukan pengolahan data menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Model* (PLS - SEM) terdapat tujuh langkah yang harus dilakukan sebagai berikut:



**Gambar 3.2 Tahapan Analisis dengan PLS-SEM**

sumber: Ghozali dan Latan (2014)

Dari diagram di atas, berikut merupakan penjelasan dari tiap-tiap langkah dalam melakukan proses pengolahan data melalui metode *Structural Equation Model* (PLS - SEM).

**a. Konsepualisasi model struktural (*inner model*)**

Model struktural (*inner model*) merupakan model yang menghubungkan antar variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen. Pada penelitian ini terdapat dua variabel laten (konstruk) eksogen yaitu karakteristik lingkungan dan perilaku pengunjung lain. Sementara untuk variabel endogen terdapat dua variabel yaitu persepsi kesesakan dan kepuasan pengunjung.

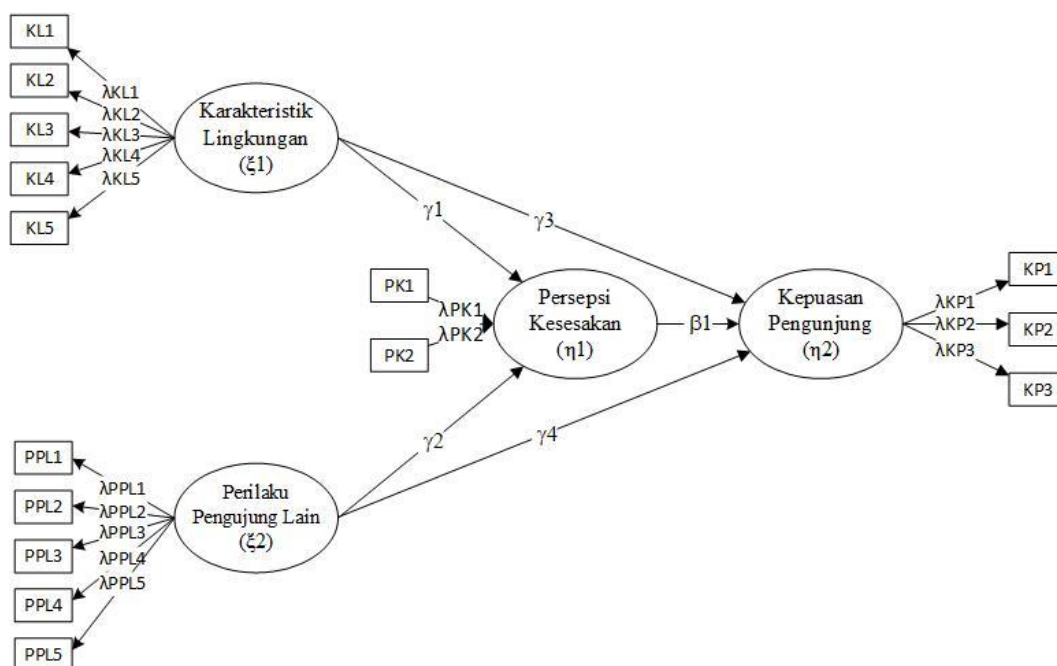
**b. Konsepualisasi model pengukuran (*outer model*)**

Model pengukuran (*outer model*) merupakan model yang menghubungkan antara variabel laten dengan variabel manifes atau indikator-indikatornya. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel laten dengan model reflektif yaitu karakteristik lingkungan dengan indikator penyusun sebanyak lima buah (KL1, KL2, KL3, KL4, KL5), perilaku pengunjung lain dengan indikator penyusun sebanyak lima buah (PPL1, PPL2, PPL3, PPL4, PPL5), dan kepuasan pengunjung dengan indikator

penyusun sebanyak tiga buah (KP1, KP2, KP3). Sementara untuk variabel persepsi kesesakan bersifat formatif dengan indikator sebanyak dua buah (PK1 dan PK2).

### c. Membuat diagram jalur

Langkah selanjutnya adalah membuat diagram jalur dengan tujuan untuk menggambarkan model dan rangkaian hubungan kausalitas antar variabel yang akan diuji. Dalam menggambarkan diagram jalur sebuah persamaan, perlu diketahui tentang variabel-variabel notasi, dan simbol terkait. Kemudian, hubungan antar model-model tersebut dibedakan dalam model struktural dan model pengukuran. Untuk lebih lengkapnya mengenai diagram jalur pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 3.3 Diagram Jalur Penelitian**

*Sumber: Diolah penulis (2020)*

#### Keterangan

$\xi_1$  = karakteristik lingkungan

$\xi_2$  = perilaku pengunjung lain

$\eta_1$  = persepsi kesesakan

$\eta_2$  = kepuasan pengunjung

$\lambda_n$  = bobot faktor variabel laten dengan indikatornya

$\gamma_n$  = koefisien pengaruh langsung antara variabel eksogen terhadap variabel endogen

$\beta_n$  = koefisien pengaruh langsung antara variabel endogen terhadap variabel endogen lainnya

#### d. Konversi diagram jalur ke dalam persamaan

Berdasarkan konsep model penelitian yang telah digambarkan pada diagram jalur, selanjutnya dilakukan konversi ke dalam bentuk persamaan sistematis. Berikut merupakan persamaan yang dibangun dari diagram jalur.

##### 1) Persamaan model struktural (*inner model*)

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 + \gamma_2 \xi_2 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \beta_1 \eta_1 + \gamma_3 \xi_1 + \gamma_4 \xi_2 + \zeta_2$$

##### 2) Persamaan model pengukuran (*outer model*)

###### a) Variabel laten eksogen 1 (reflektif)

$$KL1 = \lambda_{KL1} \cdot \xi_1 + \delta_1$$

$$KL2 = \lambda_{KL2} \cdot \xi_1 + \delta_2$$

$$KL3 = \lambda_{KL3} \cdot \xi_1 + \delta_3$$

$$KL4 = \lambda_{KL4} \cdot \xi_1 + \delta_4$$

$$KL5 = \lambda_{KL5} \cdot \xi_1 + \delta_5$$

###### b) Variabel laten eksogen 2 (reflektif)

$$PPL1 = \lambda_{PPL1} \cdot \xi_2 + \delta_6$$

$$PPL2 = \lambda_{PPL2} \cdot \xi_2 + \delta_7$$

$$PPL3 = \lambda_{PPL3} \cdot \xi_2 + \delta_8$$

$$PPL4 = \lambda_{PPL4} \cdot \xi_2 + \delta_9$$

$$PPL5 = \lambda_{PPL5} \cdot \xi_2 + \delta_{10}$$

###### c) Variabel laten endogen 1 (formatif)

$$\eta_1 = \lambda_{PK1} \cdot PK1 + \lambda_{PL2} \cdot PL2 + \varepsilon_1$$

###### d) Variabel laten endogen 2 (reflektif)

$$KP1 = \lambda_{KP1} \cdot \eta_2 + \varepsilon_2$$

$$KP2 = \lambda_{KP2} \cdot \eta_2 + \varepsilon_3$$

$$KP3 = \lambda_{KP3} \cdot \eta_2 + \varepsilon_4$$

#### e. Estimasi model

Pada tahapan ini nilai  $\gamma$  dan  $\lambda$  diestimasi menggunakan program SmartPLS versi 3.2.9. Dasar yang digunakan dalam estimasi adalah *resampling* dengan *bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone (Ghozali & Latan, 2014). *Bootstrapping* akan menghasilkan beberapa estimasi yang meliputi estimasi bobot (*weight estimate*), estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, serta estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta).

#### f. Evaluasi model

Dalam mengukur tingkat kecocokan dari model yang digunakan pada penelitian ini maka dilakukan evaluasi model. Evaluasi model terbagi menjadi dua yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*) (Ghozali & Latan, 2014).

##### 1) Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya (manifes). Uji dalam *outer model* terbagi menjadi dua jenis yang disesuaikan dengan model indikator yang digunakan yaitu model reflektif atau formatif. Dalam penelitian ini terdapat kedua model tersebut sehingga perlu dilakukan uji untuk kedua model tersebut. Berikut merupakan tahapan dari evaluasi yang harus dilakukan dan kriteria dari evaluasi tersebut baik terhadap model reflektif maupun untuk model formatif.

##### a) Evaluasi model pengukuran indikator reflektif

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan indikator reflektif dilakukan untuk memastikan variabel manifes (indikator) layak untuk dijadikan sebagai pengukur dari variabel laten yang dilihat dari tingkat validitas dan reliabilitas. Evaluasi dilakukan dengan melihat validitas konvergen dan validitas diskriminan dari tiap indikator, dan reliabilitas untuk blok indikator.



Validitas konvergen memiliki arti bahwa seperangkat variabel manifes (indikator) mewakili satu variabel laten dan mendasari variabel laten tersebut (Sarwono & Narimawati, 2015). Ukuran refleksi indikator berdasarkan korelasi antara *item score* dengan *construct score* yang dilihat dari hasil *outer loadings*. Indikator dikatakan baik apabila memiliki nilai  $> 0,70$  dengan variabel laten yang ingin diukur. Namun, Chin (1998 dalam Ghazali & Latan, 2014) mengatakan bahwa nilai *loading*  $> 0,50 - 0,60$  sudah dianggap cukup baik. Selanjutnya, evaluasi dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE harus  $> 0,50$  dengan interpretasi bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari variabel manifes (indikator) dalam rata-rata. Selain itu, evaluasi terakhir dilihat berdasarkan pada nilai *communality* dengan kriteria bahwa nilai harus  $> 0,50$  sehingga konstruk dianggap dapat menjelaskan indikator dan dinyatakan valid.

Pengukuran validitas diskriminan dilakukan untuk melihat prediksi variabel laten terhadap blok indikatornya yang berdasarkan pada nilai *cross loadings* dengan kriteria setiap *loading* indikator lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur jika dibandingkan dengan variabel laten lainnya. Selain itu, pengukuran juga dilihat dari perbandingan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai korelasi antar variabel laten. Prediksi dikatakan baik jika nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibanding dengan nilai korelasi antar variabel laten.

Dalam mengukur reliabilitas indikator reflektif dapat dilihat dari dua nilai yaitu nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. Nilai *Cronbach's alpha* harus  $> 0,60$  yang mencerminkan reliabilitas seluruh indikator dalam model. Selain itu, digunakan juga *Composite reliability* yang merupakan uji alternatif dari *Cronbach's alpha* dengan penilaian yang mengharuskan nilai harus  $> 0,70$ .

b) Evaluasi model pengukuran indikator formatif

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan indikator formatif dilakukan dengan cara yang berbeda. Pada model formatif terdapat asumsi bahwa indikator memengaruhi variabel laten dan tidak dianggap saling berkorelasi sehingga tidak diperlukan uji reliabilitas pada model ini. Pengukuran pada model formatif dilakukan dengan dua tahapan, yaitu tahapan pada bagian variabel laten dan tahapan pada bagian indikator penyusunnya.

Pengukuran pertama dilakukan dengan melihat signifikansi bobot dari tiap indikator pada model formatif. Bobot estimasi model pengukuran formatif harus signifikan dengan melihat  $t_{hitung}$  yang harus  $> t_{tabel}$  1,96 (sig. 5%).

Pengukuran selanjutnya dilihat dari multikolinieritas antar indikator. Pengujian multikolinieritas antar indikator dalam blok formatif menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF  $< 10$  atau  $< 5$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  atau  $< 0,20$ , maka dapat diartikan tidak terdapat multikolinearitas antar indikator dalam satu blok. Regresi yang baik memiliki nilai VIF di sekitar angka 1 dan nilai *tolerance* mendekati 1 (Santoso, 2012).

Berikut merupakan ringkasan dari kriteria evaluasi model pengukuran baik untuk indikator bersifat reflektif maupun formatif yang disajikan melalui **Tabel 3.5**.

**Tabel 3.5 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran**

Evaluasi	Kriteria
<b>Model Reflektif</b>	
a. Validitas Konvergen	
1. <i>Loading factor</i>	$> 0,5 - 0,7$
2. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	$> 0,5$
3. <i>Communality</i>	$> 0,5$
b. Validitas Diskriminan	
1. <i>Cross loadings</i>	setiap <i>loading</i> indikator lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur jika dibandingkan dengan variabel laten lainnya.
2. Akar AVE dan korelasi antar variabel laten	Akar AVE $>$ korelasi variabel laten

Evaluasi	Kriteria
c. Reliabilitas	
1. <i>Cronbach's alpha</i>	> 0,6
2. <i>Composite reliability</i>	> 0,7
<b>Model Formatif</b>	
a. Signifikansi bobot ( <i>weight</i> )	>1,96 (sig. level = 5%)
b. <i>Multicollinearity</i>	
a. <i>Variance inflation factor (VIF)</i>	< 10 atau < 5
b. <i>Tolerance</i>	> 0,10 atau > 0,20

sumber: Ghozali dan Latan (2014)

## 2) Evaluasi model struktural (*inner model*)

Evaluasi model struktural atau *inner model* merupakan uji untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten yang sebelumnya telah dihipotesiskan (Ghozali & Latan, 2014). Dalam evaluasi model struktural dilakukan evaluasi dengan menggunakan *R-square* ( $R^2$ ) untuk melihat hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen, uji *F-square* ( $F^2$ ), *Stone-Geisser Q-square* ( $Q^2$ ) test untuk *predictive relevance*, serta uji t untuk mengukur besarnya pengaruh dan signifikansi dari pengaruh tersebut. Berikut merupakan penjelasan dari tiap tahapan yang dilakukan pada evaluasi model struktural dan kriteria dari evaluasi tersebut.

Analisis *R-square* ( $R^2$ ) ditujukan untuk menjelaskan besarnya proposi variasi perubahan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kriteria pada analisis ini adalah nilai *R-square* ( $R^2$ ) sebesar 0,67 berarti mengindikasikan bahwa model baik, 0,33 berarti model moderat, dan 0,19 berarti model lemah (Chin, 1998 dalam Ghazali & Latan, 2014). Hal tersebut bermakna bahwa nilai *R-Square* mewakili besarnya pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen.

Analisis *effect size* ( $F^2$ ) merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui tingkat prediktor variabel laten. Kriteria pada analisis ini adalah nilai  $F^2$  sebesar 0,02 mengindikasikan prediktor laten memiliki pengaruh yang kecil, 0,15 memiliki pengaruh menengah, dan 0,35 memiliki pengaruh besar pada tingkat struktural.

Analisis *Q-Square* ( $Q^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square*  $> 0$  (nol) memiliki nilai relevansi prediksi yang baik, sedangkan nilai *Q-square*  $< 0$  (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediksi yang baik. Rumus untuk mencari nilai *Q-Square* ( $Q^2$ ) adalah sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R1^2) \times (1 - R2^2)$$

Berikut merupakan ringkasan dari kriteria evaluasi model struktural atau *inner model* yang disajikan melalui **Tabel 3.6**.

**Tabel 3.6 Kriteria Evaluasi Model Struktural**

Evaluasi	Kriteria
R square ( $R^2$ )	0,67 (kuat), 0,33 (moderat), 0,19 (lemah) (Chin, 1998 dalam Ghazali & Latan, 2014)
<i>Effect size</i> ( $f^2$ )	0,02 (lemah), 0,15 (menengah), 0,35 (kuat)
Relevansi prediksi ( $Q^2$ )	$Q^2$ semakin mendekati 1, maka model dapat memprediksi secara relevan.
Koefisien jalur	Nilainya berkisar antara -1 hingga +1, semakin mendekati nilai +1 maka hubungan bersifat kuat dan positif. Sementara, jika mendekati -1 maka hubungan bersifat kuat dan negatif.

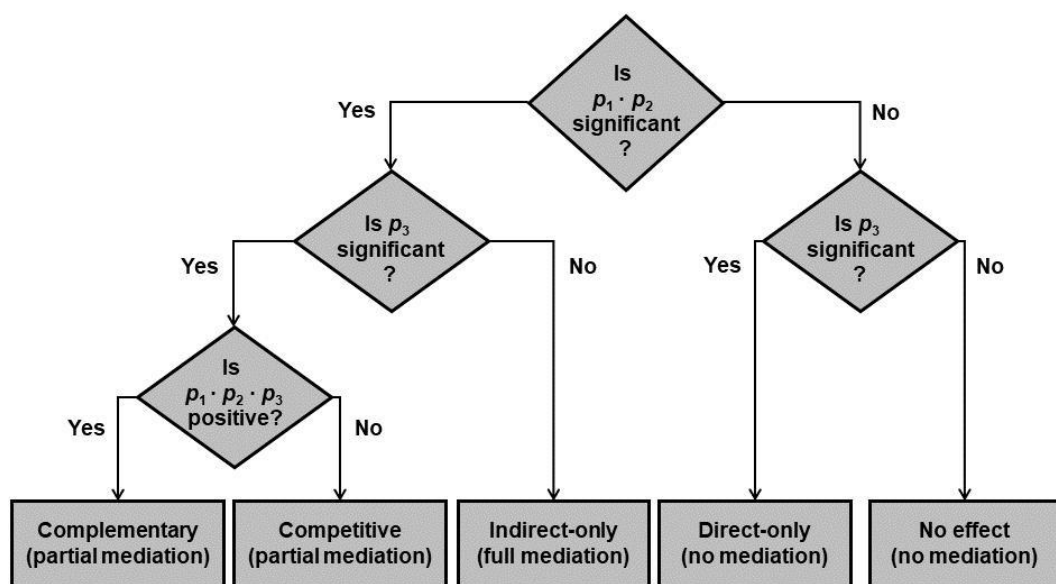
sumber: Ghazali dan Latan (2014)

### c. Uji hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2009), pengujian hipotesis merupakan prosedur penentuan sebuah dugaan dinyatakan wajar dan dapat diterima atau dugaan tersebut tidak wajar dan harus ditolak berdasarkan dari bukti sampel yang didapatkan. Dalam uji hipotesis dapat dilihat dari nilai  $t$ -hitung dan nilai probabilitas. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $t$ -hitung  $> t$ tabel (1,96) dan  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Jika nilai  $t$ -hitung  $< t$ tabel (1,96) dan  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Pada penelitian ini hipotesis yang diuji merupakan hipotesis terkait hubungan kausalitas dalam satu model penelitian (hipotesis model). Berdasarkan hal tersebut maka terdapat hipotesis yang diujikan untuk menganalisis peran dari variabel mediator yang berada di antara hubungan variabel independen (eksogen) dengan dependen (endogen). Zhao et al. (2010) dan Hair et al. (2017) mengemukakan sebuah cara dalam menganalisis besaran pengaruh dari variabel mediator pada sebuah model dengan menggunakan PLS – SEM. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dari diagram proses di bawah ini.



**Gambar 3.4 Diagram Proses Penentuan Efek Mediasi**

*Sumber: Zhao et al. (2010)*

Diagram tersebut diketahui bahwa  $p_1 \cdot p_2$  merupakan nilai koefisien pengaruh tidak langsung (*indirect effect*), sedangkan  $p_3$  merupakan nilai koefisien pengaruh langsung (*direct effect*). Setelah mengetahui semua nilai dari  $p_1 \cdot p_2$  dan  $p_3$  selanjutnya dilakukan tahapan analisis untuk mengetahui bentuk mediasi yang terbentuk. Pada diagram dinyatakan terdapat tiga jenis mediasi yang dapat terbentuk pada sebuah model penelitian. *Pertama*, jenis mediasi parsial terbentuk apabila nilai pengaruh tidak langsung dan pengaruh langsung signifikan, kemudian apabila  $p_1 \cdot p_2 \cdot p_3$  bernilai positif maka terjadi *competitive partial mediation*. Sementara, jika  $p_1 \cdot p_2 \cdot p_3$  bernilai negatif maka terjadi *complementary partial mediation*. *Kedua*,

mediasi penuh akan terjadi apabila nilai pengaruh tidak langsung signifikan, tetapi pengaruh langsung. *Ketiga*, apabila nilai pengaruh tidak langsung tidak signifikan, tetapi pengaruh langsung signifikan maka hanya terdapat pengaruh langsung antara variabel independen dengan variabel dependen tanpa adanya pengaruh dari variabel mediator. Sementara, apabila pengaruh tidak langsung dan pengaruh langsung tidak signifikan maka tidak ada mediasi dan tidak ada pengaruh yang terjadi dalam model (Hair et al., 2017).

Dalam PLS-SEM tidak mengasumsikan data harus berdistribusi normal, maka uji hipotesis dilakukan dengan metode *resampling bootstrapping* dengan hipotesis sebagai berikut:

1) Hipotesis pertama

Ho:  $\gamma_1 = 0$ , artinya karakteristik lingkungan tidak memiliki pengaruh terhadap persepsi kesesakan (*crowding*).

Ha:  $\gamma_1 \neq 0$ , artinya karakteristik lingkungan memiliki pengaruh terhadap persepsi kesesakan (*crowding*).

2) Hipotesis kedua

Ho:  $\gamma_2 = 0$ , artinya perilaku pengunjung lain tidak memiliki pengaruh terhadap persepsi kesesakan (*crowding*).

Ha:  $\gamma_2 \neq 0$ , artinya perilaku pengunjung lain memiliki pengaruh terhadap persepsi kesesakan (*crowding*).

3) Hipotesis ketiga

Ho:  $\gamma_3 = 0$ , artinya karakteristik lingkungan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Ha:  $\gamma_3 \neq 0$ , artinya karakteristik lingkungan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

4) Hipotesis keempat

Ho:  $\gamma_4 = 0$ , artinya perilaku pengunjung lain tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Ha:  $\gamma_4 \neq 0$ , artinya perilaku pengunjung lain memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

## 5) Hipotesis kelima

H<sub>0</sub>:  $\beta_1 = 0$ , artinya persepsi kesesakan (*crowding*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

H<sub>a</sub>:  $\beta_1 \neq 0$ , artinya persepsi kesesakan (*crowding*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

## 6) Hipotesis keenam

H<sub>0</sub>:  $\gamma_5 = 0$ , artinya karakteristik lingkungan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*).

H<sub>a</sub>:  $\gamma_5 \neq 0$ , artinya karakteristik lingkungan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*).

## 7) Hipotesis ketujuh

H<sub>0</sub>:  $\gamma_6 = 0$ , artinya perilaku pengunjung lain tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*).

H<sub>a</sub>:  $\gamma_6 \neq 0$ , artinya perilaku pengunjung lain memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*).