

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek Penelitian ini dilakukan di Bagian Utara Kota Bandung yang bertempat di Amazing Art World Bandung. Amazing Art World ini terletak di Jl. Dr. Setiabudhi No.293 Bandung.



Sumber : Google Maps, 2020

GAMBAR 3. 1
PETA LOKASI PENELITIAN

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Metode

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif verifikatif dengan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2012) dikatakan bahwa metode pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, yang digunakan dalam meneliti populasi atau sampel tertentu, pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian,

analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

3.2.2 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2010:55) dijelaskan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan lalu ditarik kesimpulannya. Berdasarkan populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang telah mengunjungi dan menggunakan layanan di Amazing Art World Bandung. Berdasarkan data kunjungan jumlah populasi yaitu sebanyak 771.321.

B. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Menurut Sugiyono (2010:256) “Bila populasi berjumlah besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan beberapa sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel dan populasi harus benar-benar mewakili.”

Menurut Sugiyono (2010:120) Teknik *Sampling* secara garis besar dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. *Probability Sampling* yaitu teknik *sampling* yang memberi sebuah peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, sedangkan *Non Probability Sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, maka dalam penelitian ini digunakan *Non Probability Sampling*.

Menurut Sugiyono (2010:122) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui itu dipandang cocok sebagai sumber data.

Berdasarkan penjelasan sampel yang dikemukakan tersebut, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih *Accidental Sampling* dan menggunakan Tabel Cohen Manion dan Morrison, untuk menetapkan sampel yang akan diteliti, maka jumlah populasi diambil berdasarkan jumlah data kunjungan 3 tahun terakhir dengan total jumlah kunjungan 771.321 dengan menggunakan taraf keyakinan 90% dan taraf signifikansi sebesar 10% maka dihasilkan 272 sampel untuk diteliti sesuai dengan Gambar 3.2 di bawah ini.

Population	Confidence level 90 per cent			Confidence level 95 per cent			Confidence level 99 per cent		
	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence
30	27	28	29	28	29	29	29	29	30
50	42	45	47	44	46	48	46	48	49
75	59	64	68	63	67	70	67	70	72
100	73	81	88	79	86	91	87	91	95
120	83	94	104	91	100	108	102	108	113
150	97	111	125	108	120	132	122	131	139
200	115	136	158	132	150	168	154	168	180
250	130	157	188	151	176	203	182	201	220
300	143	176	215	168	200	234	207	233	258
350	153	192	239	183	221	264	229	262	294
400	162	206	262	196	240	291	250	289	329
450	170	219	282	207	257	317	268	314	362
500	176	230	301	217	273	340	285	337	393
600	187	249	335	234	300	384	315	380	453
650	192	257	350	241	312	404	328	400	481
700	196	265	364	248	323	423	341	418	507
800	203	278	389	260	343	457	363	452	558
900	209	289	411	269	360	468	382	482	605
1,000	214	298	431	278	375	516	399	509	648
1,100	218	307	448	285	388	542	414	534	689
1,200	222	314	464	291	400	565	427	556	727
1,300	225	321	478	297	411	586	439	577	762
1,400	228	326	491	301	420	606	450	596	796
1,500	230	331	503	306	429	624	460	613	827
2,000	240	351	549	322	462	696	498	683	959
2,500	246	364	581	333	484	749	524	733	1,061
5,000	258	392	657	357	536	879	586	859	1,347
7,500	263	403	687	365	556	934	610	911	1,480
10,000	265	408	703	370	566	964	622	939	1,556
20,000	269	417	729	377	583	1,013	642	986	1,688
30,000	270	419	738	379	588	1,030	649	1,002	1,737
40,000	270	421	742	381	591	1,039	653	1,011	1,762
50,000	271	422	745	381	593	1,045	655	1,016	1,778
100,000	272	424	751	383	597	1,056	659	1,026	1,810
150,000	272	424	752	383	598	1,060	661	1,030	1,821
200,000	272	424	753	383	598	1,061	661	1,031	1,826
250,000	272	425	754	384	599	1,063	662	1,033	1,830
500,000	272	425	755	384	600	1,065	663	1,035	1,837
1,000,000	272	425	756	384	600	1,066	663	1,036	1,840

Sumber :Nasruddin (2018)

GAMBAR 3. 2 **TABEL COHEN MANION DAN MORRISON**

Berdasarkan Gambar 3.2 Tabel Cohen Manion dan Morrison digunakan agar dapat mengetahui jumlah sampel yang diperlukan yang dengan jumlah populasi yang telah diperkirakan. Cohen Manion dan Morrison (2007)

Sampel yang digunakan adalah beberapa dari populasi penelitian, yaitu wisatawan yang telah berkunjung dan yang telah menggunakan pelayanan di Amazing Art World Bandung yang berjumlah 771.321 orang maka dihasilkan 272 sampel. Sampel yang akan diteliti disebar kepada wisatawan yang telah berkunjung dan yang telah menggunakan pelayanan di Amazing Art World Bandung yang dirasa cocok untuk dijadikan sumber data. Peneliti akan menyebar sampel melalui google form dikarenakan sedang adanya wabah covid-19.

3.2.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan dari judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Berwisata di Amazing Art World Bandung”**.

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam (C.Gregorius, 2016) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan supaya sesuai dengan apa yang diharapkan wisatawan.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Rusydi, 2017) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *Tangibility, Emphaty, Reability, Responsiveness*, dan *Assurance*,

2. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan wisatawan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan atau hasil sesuai harapan mereka Kotler & Keller (2016).

Menurut Kotler & Keller (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Kenyamanan.

Secara rinci, operasional untuk menjawab indentifikasi masalah secara lebih terperinci dapat dijelaskan pada Tabel 3.1 sebagai berikut :

TABEL 3. 1
OPERASIONAL VARIABEL

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item	
1.	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibility</i>	Dekorasi wahana yang menarik.	Kememar ikan dekorasi wahana	Ordinal	1	
			Ukuran perusahaan	Keadaan wahana lukisan 3D art bersih.	Kebersihan wahana lukisan 3D	Ordinal	2
			seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan supaya sesuai dengan apa yang diharapkan	Keadaan wahana lukisan 3D art bersih.	Kebersihan wahana lukisan 3D	Ordinal	3
			Prasarana fisik perusahaan dan keadaan di lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata	Ketersediaan Toilet	Adanya toilet yang bersih	Ordinal	4
			Menurut Lewis dan Booms dalam (C.Gregor ius, 2016)	Ketersediaan Mushola	Adanya mushola yang bersih	Ordinal	5

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		dan pelayanan yang diberikan.		dan nyaman		
		menurut Parasuraman dalam (Rusydi, 2017)	Karyawan memiliki penampilan yang rapi dan menggunakan baju seragam.	Kerapihan karyawan dalam berseragam.	Ordinal	6
		<i>Emphaty</i> Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual	Karyawan membantu tanpa pamrih kepada setiap orang.	Ketulusan karyawan.	Ordinal	7

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		atau pribadi yang diberikan kepada wisatawan dengan berupaya memahami apa yang diinginkan wisatawan.	Karyawan memberi perhatian lebih kepada setiap orang.	Perhatian yang diberikan karyawan.	Ordinal	8
		(Parasuraman dalam (Rusydi, 2017))				
		<i>Reliability</i>	Sistem reservasi mudah baik melalui internet maupun secara langsung.	Kemudahan reservasi baik melalui internet maupun secara langsung.	Ordinal	9

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		dijanjikan secara akurat dan terpercaya. menurut Parasuraman dalam (Rusydi, 2017)	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap orang.	Kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada setiap orang.	Ordinal	10
			Karyawan dapat diandalkan ketika wisatawan sedang membutuhkan bantuan.	Adanya bantuan yang diberikan karyawan.	Ordinal	11
		<i>Responsive ness</i> Keinginan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada	Karyawan langsung menghampiri setiap pengunjung yang datang.	Kecepatan karyawan dalam melayani pengunjung yang datang.	Ordinal	12
			Karyawan memberikan informasi	Keakuratan karyawan dalam	Ordinal	13

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		wisatawan, dengan penyampai an	yang akurat.	memberi kan informas i.		
	informasi yang jelas.		Karyawan memberik an	Kejelasa n informas	Ordinal	14
	menurut Parasuram an dalam (Rusydi, 2017)		penjelasan yang jelas tentang Amazing Art World.	i yang disampai kan oleh karyawa n Amazing Art World.		
			Karyawan membantu pengunjung yang menemui masalah.	Kesigapa n karyawa n dalam membant u wisatawa n.	Ordinal	15

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		<i>Assurance</i>	Karyawan	Kesopan	Ordinal	16
		Pengetahu	sopan	an		
		an,	dalam	karyawa		
		kesopan	berkata	n dalam		
		santunan,	dan	berkata		
		dan	berperilak	dan		
		kemampua	u terhadap	berprilak		
		n	wisatawan	u.		
		karyawan	.			
		perusahaan	Karyawan	Pengetah	Ordinal	17
		dalam	memiliki	uan		
		menumbuh	pengetahu	Karyawa		
		kan rasa	an untuk	n dalam		
		kepercayaa	memberik	memberi		
		n	an	informas		
		wisatawan	informasi	i.		
		terhadap	tentang			
		perusahaan	Amazing			
		.	Art World.			
		menurut	Karyawan	Pemberia	Ordinal	18
		Parasuram	mengucap	n salam		
		an dalam	kan	yang		
		(Rusydi,	greeting/sa	diucapka		
		2017)	lam.	n oleh		
				karyawa		
				n.		

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			Ketersediaan tempat penitipan barang bawaan.	Adanya tempat penitipan barang bawaan.	Ordinal	19
2.	Kepuasan Wisatawan (Y)	Kualitas Produk	Kualitas Lukisan terlihat bagus.	Keterawatan lukisan wahana bermain.	Ordinal	20
	Keadaan mental yang membandingkan harapan sebelum membeli dengan persepsi setelah membeli	Kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsi termasuk keandalan. (Kotler & Keller, 2016)	Kualitas patung terawat dengan baik.	Keterawatan patung wahana spot foto yang terlihat terawat.	Ordinal	21
	membeli (Paul, Mittal, & Srivastav, 2015)	Kualitas pelayanan Membuat wisatawan merasa puas	Juru Parkir menunjukan area parkir.	Kemampuan pelayanan yang diberikan juru parkir.	Ordinal	22

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		karena mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai harapan.	Ticketing melayani wisatawan dengan baik dan cepat.	Kecepatan pelayanan dan ticketing.	Ordinal	23
	(Kotler & Keller, 2016)	Ketersediaan parkir untuk keamanan kendaraan pengunjung.	Keamanan parkir kendaraan yang diberikan oleh petugas parkir.	Keamanan kendaraan yang diberikan oleh petugas parkir.	Ordinal	24
	Emosional	Merasa kagum Wisatawan merasa bangga dengan mendapatkan	Merasa kagum ketika mengunjungi tempat ini.	Memiliki rasa kagum mengunjungi Amazing Art World.	Ordinal	25
	kepercayaan diri dari orang lain dan kagum ketika mereka	Merasa bangga ketika mengunjungi tempat ini.	Merasa bangga mengunjungi Amazing	Memiliki rasa bangga mengunjungi Amazing	Ordinal	26

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sehingga mereka memiliki level kepuasan yang tinggi.	Merasa percaya diri upload foto di sosial media telah berkunjung di Amazing Art World.	Art World.	Ordinal	27
		Harga Tiket Mengatur harga yang relative murah sesuai dengan jarak tanpa penambahan biaya	Harga Tiket terjangkau .	Keterjangkauan harga tiket.	Ordinal	28
			Harga makanan terjangkau .	Keterjangkauan harga makanan .	Ordinal	29

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		yang tidak perlu karena dapat mengengaruhi wisatawan dalam pengeluaran.	Harga Merchandise terjangkau.	Keterjangkauan harga merchandise.	Ordinal	30
		Kenyamanan Wisatawan akan puas jika relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatk	Merasa nyaman berada di Amazing Art World.	Kenyamanan berada di Amazing Art World.	Ordinal	31
		relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatk	Nyaman ketika menggunakan fasilitas toilet.	Kenyamanan ketika menggunakan fasilitas toilet.	Ordinal	32

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		an	Nyaman	Kenyaman	Ordinal	33
		pelayanan	ketika	anan		
		yang	mengguna	akan		
		diberikan	kan	ketersedi		
		oleh	fasilitas	aan		
		perusahaan	mushola.	mushola.		
		.	Memiliki	Kenyam	Ordinal	34
	(Kotler &		tempat	anan		
	Keller,		parkir	tempat		
	2016)		yang	parkir.		
			nyaman.			

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer dan sekunder, sebagai berikut :

3.2.4.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara dikumpulkan oleh penulis dan langsung dari lokasi yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan atau observasi dan kuesioner langsung di lapangan guna mengetahui kondisi lokasi penelitian. Lokasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah Amazing Art World Bandung.

1. Observasi

Observasi lapangan dilakukan untuk melakukan pengumpulan data dengan cara mengunjungi tempat yang menjadi objek penelitian secara langsung. Fokus dalam penelitian ini adalah Amazing Art World Bandung.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011) dikatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wisatawan atau pengunjung yang telah berwisata dan menggunakan pelayanan di Amazing Art World Bandung dengan menyebarkan sebanyak 272 kuesioner menggunakan google form.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang jawabannya sudah tersedia. Untuk skala dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang, dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan kontinum, mulai dari sangat positif hingga ke sangat negative terhadap suatu objek Menurut Ating Somantri (2006). Sebagai berikut:

TABEL 3. 2
TOLAK UKUR SKALA LIKERT

No	Pernyataan	Tolak Ukur
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Sumber :Ating Somantri (2006:40)

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data langsung dari lokasi penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, serta data yang relevan.

3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden, akan tetapi data sekunder diperoleh dari pihak ketiga. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Studi literature yang diperoleh berasal dari penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan baik berupa jurnal, buku, maupun skripsi.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi bertujuan untuk melengkapi mendukung dan memperkuat data untuk menganalisis masalah yang sedang diteliti.

3. Pencarian Data Melalui Internet

Pencarian data melalui internet digunakan untuk melengkapi data yang belum didapatkan.

3.2.5 Uji Pengembangan Instrumen

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diisi oleh responden yang bersedia. Setelah data terkumpul, kemudian akan diolah menggunakan *Microsoft Office Excel* dan *Software SPSS 20 for windows*. Dalam penelitian ini, peneliti menyebar kuesioner secara langsung dan secara online via *Google Form*.

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2015) mengungkapkan bahwa skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian dalam penelitian ini, fenomena sosial 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. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga negatif, yang dapat berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. Untuk mengukur apakah data yang diperoleh sudah benar dalam penelitian ini, maka diperlukan uji validitas dan uji realibilitas.

3.2.5.1 Method Success Interval (MSI)

Penelitian ini menggunakan skala *ordinal scale* yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan penilaian. Skala ordinal ini perlu di transformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method*

Success Interval. Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan transformasi data sebagai berikut :

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang di peroleh untuk setiap pernyataan dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut setiap pernyataan, hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Untuk setiap pernyataan, tentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban.
- e. Tentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan tersebut:

$$= \frac{(\text{DensityatLowerLimit}) - (\text{DensityatUpperLimit})}{(\text{AreaBelowUpperLimit}) - (\text{AreaBelowLowerLimit})}$$

- f. Menghitung hasil transformasi dari setiap pilihan jawaban melalui rumusan berikut:

Nilai hasil transformasi : $\text{Score} = \text{Scalevalueminimum} + 1$

Keterangan:

- *Density at lower limit* = kepadatan batas bawah
- *Density at upper limit* = kepadatan batas atas
- *Area bellow lower limit* = daerah bawah batas bawah
- *Area bellow upper limit* = daerah bawah batas atas

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

Rahmawati (2018)

3.2.5.2 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016) Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument (kuesioner) tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Tinggi-rendahnya validitas instrument menunjukkan

sejauh mana instrument menunjukkan mempunyai validitas yang tinggi pula. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasi antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Berikut merupakan rumus untuk menentukan validitas instrument dengan teknik product moment yang dikemukakan oleh Pearson dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

- r = koefisien korelasi suatu butir atau item
- XY = jumlah perkalian item dengan total item
- N = banyaknya responden (sampel) dari variabel x, y, dan hasil kuesioner
- X = jumlah skor untuk indikator X
- Y = jumlah skor untuk indikator Y

Untuk mengetahui valid atau tidaknya butir soal yang ada dalam kuesioner ini yaitu dengan menggunakan asumsi bahwa jika r hitung > dari r tabel, maka butir soal itu dinyatakan valid. Adapun rtabel dalam pengujian

ini adalah 0,296 dengan taraf signifikansi sebesar 10%. Setelah menyebarkan kuesioner kepada 30 orang responden sebagai uji coba dan dilakukan pengolahan data lebih lanjut dengan menggunakan bantuan SPSS 20 *for windows*, hasil dari pengujian validitas instrument ini adalah sebagai berikut:

TABEL 3. 3
UJI VALIDITAS VARIABEL X

No.	Variabel X	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Dekorasi wahana yang menarik.	0,735	0,296	Valid
2	Keadaan wahana lukisan 3D art bersih.	0,672	0,296	Valid
3	Ketersediaan tempat parkir.	0,584	0,296	Valid
4	Ketersediaan Toilet.	0,717	0,296	Valid
5	Ketersediaan Mushola.	0,618	0,296	Valid
6	Karyawan memiliki penampilan yang rapi dan menggunakan baju seragam.	0,583	0,296	Valid
7	Karyawan membantu tanpa pamrih kepada setiap orang.	0,476	0,296	Valid
8	Karyawan memberi perhatian lebih kepada setiap orang.	0,447	0,296	Valid
9	Sistem reservasi mudah baik melalui internet maupun secara langsung.	0,546	0,296	Valid

No.	Variabel X	Rhitung	Rtabel	Keterangan
10	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap orang.	0,372	0,296	Valid
11	Karyawan dapat diandalkan ketika wisatawan sedang membutuhkan bantuan.	0,450	0,296	Valid
12	Karyawan langsung menghampiri setiap pengunjung yang datang.	0,672	0,296	Valid
13	Karyawan memberikan informasi yang akurat.	0,489	0,296	Valid
14	Karyawan memberikan penjelasan yang jelas tentang Amazing Art World.	0,489	0,296	Valid
15	Karyawan membantu pengunjung yang menemui masalah.	0,451	0,296	Valid
16	Karyawan sopan dalam berkata dan berperilaku terhadap wisatawan.	0,613	0,296	Valid
17	Karyawan memiliki pengetahuan untuk memberikan informasi tentang Amazing Art World.	0,525	0,296	Valid

No.	Variabel X	Rhitung	Rtabel	Keterangan
18	Karyawan mengucapkan greeting/salam.	0,509	0,296	Valid
19	Ketersediaan tempat penitipan bawaan barang	0,546	0,296	Valid

Sumber : Diolah Peneliti menggunakan SPSS 20, 2020

Berdasarkan Tabel 3.3 mengenai hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X), terdapat 19 item pertanyaan yang dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai rhitung lebih besar dari rtabel, sehingga 19 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian.

TABEL 3. 4
UJI VALIDITAS VARIABEL Y

No.	Variabel Y	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Kualitas Lukisan terlihat bagus.	0,514	0,296	Valid
2	Kualitas patung terawat dengan baik.	0,787	0,296	Valid
3	Juru Parkir menunjukkan area parkir.	0,794	0,296	Valid
4	Ticketing melayani wisatawan dengan baik dan cepat.	0,579	0,296	Valid
5	Ketersediaan juru parkir untuk keamanan kendaraan pengunjung.	0,506	0,296	Valid

No.	Variabel Y	Rhitung	Rtabel	Keterangan
6	Merasa kagum ketika mengunjungi tempat ini.	0,554	0,296	Valid
7	Merasa bangga ketika mengunjungi tempat ini.	0,709	0,296	Valid
8	Merasa percaya diri upload foto di sosial media telah berkunjung di Amazing Art World.	0,678	0,296	Valid
9	Harga Tiket terjangkau.	0,486	0,296	Valid
10	Harga makanan terjangkau.	0,353	0,296	Valid
11	Harga Merchandise terjangkau.	0,378	0,296	Valid
12	Merasa nyaman berada di Amazing Art World.	0,748	0,296	Valid
13	Nyaman ketika menggunakan fasilitas toilet.	0,774	0,296	Valid
14	Nyaman ketika menggunakan fasilitas mushola.	0,787	0,296	Valid
15	Memiliki tempat parkir yang nyaman.	0,762	0,296	Valid

Sumber : Diolah Peneliti menggunakan SPSS 20, 2020

Berdasarkan Tabel 3.4 mengenai hasil uji validitas variabel kepuasan wisatawan (Y), terdapat 15 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai rhitung yang hasilnya lebih besar dari rtabel. Sehingga

4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Setelah itu peneliti melanjutkan penelitian dengan menyebar kembali kuesioner yang sudah valid kepada responden.

3.2.5.3 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. (Ghozali, 2013) mengungkapkan bahwa pengukuran yang dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Untuk mengukurnya digunakan program SPSS. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Pada penelitian ini realibilitas dicari dengan menggunakan rumus alpha atau *Cronbach's Alpha* (α) dikarenakan instrument pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala likert 1 sampai 5.

Menurut kriteria Nunnally yang dinyatakan dalam (Ghozali, 2009) variabel dinyatakan reliable apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Semakin nilai *alphanya* mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya untuk setiap variabel. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS 20 for windows* terhadap seluruh butir pertanyaan yang valid secara bersama-sama.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas instrument dilakukan pada semua item pernyataan yang telah dinyatakan valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan. Perhitungan uji reliabilitas skala ini diterima jika hasil perhitungan nilai Alpha $>$ rtabel dengan signifikansi 10%. Adapun rtabel dalam penelitian ini adalah 0,296. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari variabel (X) 19 item pernyataan dan variabel (Y) 15 item pernyataan yang ada didalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan SPSS 20 *for windows*.

TABEL 3. 5
UJI RELIABILITAS VARIABEL X DAN Y

No.	Variabel	C σ hitung	C σ minimal	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,875	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Wisatawan (Y)	0,890	0,60	Reliabel

Sumber :Diolah Peneliti menggunakan SPSS 20, 2020

Berdasarkan Tabel 3.5 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan sebesar 0,875 dan kepuasan wisatawan 0,890 hal tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena C σ hitung > C σ minimal.

3.2.6 Teknik Analisis Data

3.2.6.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:206) menyatakan bahwa analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk menjabarkan variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini.

3.2.6.2 Garis Kontinum

Dalam penelitian ini garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrumen yang digunakan. Setelah mendapatkan hasil validitas dan reliabilitas pada kuesioner maka selanjutnya dilakukan teknik garis kontinum dimana untuk mentafsirkan tanggapan-tanggapan responden mengenai variabel-variabel yang diteliti. Menurut (Philips, 1995) langkah-langkah perhitungan dalam teknik garis kontinum adalah sebagai berikut:

1. Mencari nilai indeks minimum
 Nilai indeks minimum = skor minimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden
2. Mencari nilai indeks maksimum
 Nilai indeks maksimum = skor maksimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden
3. Interval
 Nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
4. Jarak Interval
 Interval / jumlah jenjang = interval / 5
5. Presentase Skor
 Total Skor : skor tertinggi x 100%

Berikut merupakan gambar garis kontinum yang dapat dilihat pada Gambar 3.3 berikut:

Sangat Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik
-------------------	-------------	-------	------	-------------

Sumber : Diolah peneliti, 2020

**GAMBAR 3.3
GARIS KONTINUM**

3.2.7 Uji Asumsi Klasik

3.2.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2014) analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai dependen, bila nilai variabel independen di manipulasi atau dirubah-rubah atau naik turunkan. Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan yang mendekati kebenaran.

1. Uji Asumsi Klasik

Langkah asumsi-asumsi dalam analisis regresi linear sederhana perlu dideteksi, adapun cara untuk mendeteksi agar langkah-langkah dalam

analisis regresi linear sederhana tidak terjadi yaitu dengan cara uji asumsi klasik, berikut adalah uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Dalam melakukan analisis regresi linear sederhana adalah dengan melakukan uji normalitas. Data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Pada penelitian ini, untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan normal, Rahmawati (2018). Uji Normalitas yang digunakan menggunakan uji normalitas *kolmogorov smirnov* dimana dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 10%/0,1, sehingga pengujian normalitas ini mempunyai kriteria jika nilai signifikan < dari 0,1 maka data tidak normal dan apabila nilai signifikan > dari 0,1 maka data normal. (www.spssindonesia.com, n.d.)

b. Uji Linearitas

Uji Linearitas adalah keadaan di mana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu. Santoso (2018)

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila penyebaran tidak membentuk suatu pola tertentu (meningkat atau menurun).

2. Analisa Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh variabel (X) terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara variabel X terhadap Y. Adapun untuk pengolahan data dilakukan bantuan program SPSS 20 *for windows*.

Hasil dari penggunaan analisis regresi bertujuan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya. Variabel yang di analisis adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan. Untuk dapat membuat prediksi melalui regresi, data setiap variabel harus tersedia. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi sederhana melalui perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y =Subjek dalam variabel dependen yang di prediksi (kepuasan wisatawan)

a =Harga Y bila X=0 (harga konstan)

b =Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan

X =Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu
Sugiyono (2010:262)

3. Koefisien Determinasi

Untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Selanjutnya untuk menafsirkan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung digunakan pedoman interpretasi koefisien penentu dalam tabel. Nilai koefisien penentu berada di antara 0-100%.

Jika nilai koefisien semakin mendekati 100% maka semakin kuat pengaruh variabel dependen. Semakin mendekati 0% maka semakin lemah pengaruh variabel independen terhadap dependen.

Adapun untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh dapat diklasifikasikan dalam Tabel 3.6 berikut:

TABEL 3. 6
TABEL GUILFORD

Koefisien Korelasi	Klasifikasi
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber :Pebrianto (2015)

4. Hipotesis Statistik

Analisis regresi linear sederhana akan dilakukan bila jumlah variabel independen hanya satu. Hipotesis yang menyatakan pengaruh dimensi independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Untuk melihat lebih jelas dapat dilihat melalui gambar 3.4 sebagai berikut:

Gambar 3.4 Analisa Hipotesis

