

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Ruang lingkup dari penelitian dilakukan di Kota Bandung yang berfokus pada analisa pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Bandung Tour On Bus (Bandros). Lokasi penelitian untuk mendapatkan responden dilaksanakan di beberapa titik pemberangkatan dan pemberhentian bus Bandros pada bulan february tahun 2020. Namun, saat adanya pandemi Covid-19 maka peneliti melakukan pengambilan data dengan menggunakan *google form*.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif menurut Narimawati (2008:21) dalam (Ramadhan, 2016) ialah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menguraikan hasil dari penelitian yang didapat yang dipresentasikan melalui narasi, grafik ataupun gambar yang mampu menjelaskan permasalahan yang ada sesuai dengan data yang aktual.

Sedangkan menurut Narimawati (2008:21) dalam (Ramadhan, 2016) berpendapat bahwa metode verifikatif ialah suatu metode dalam pengujian hipotesis yang dibantu dengan alat analisis statistik dan metode verifikatif juga digunakan sebagai metode pengujian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang ditetapkan. Pengujian hipotesis ini dilakukan melalui pengumpulan data dilapangan sehingga diketahui analisis variabel X yaitu Kualitas Pelayanan variabel Z yaitu Kepuasan pengguna dan variabel Y yaitu Loyalitas Pengguna melalui alat analisis statistik yang dalam penelitian ini memungkinkan menjaankan data yang diperlukan melalui SPSS 2.2.

Penjelasan tentang pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2010:13) dalam (Ramadhan, 2016) merupakan suatu data berupa angka atau disebut dengan data kuantitatif yang diangkakan sehingga penelitian ini menekankan pada analisis *numeric* (angka). Creswell dalam (Ramadhan, 2016) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dapat bekerja dengan data berupa angka yang

dapat berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab hipotesis penelitian yang bersifat spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.

Metode penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei merupakan suatu metode yang sering digunakan pada penelitian kuantitatif yang memanfaatkan data atau informasi melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada responden.

### 3.3 Operasional Variabel

#### 3.3.1 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu upaya untuk menerjemahkan suatu konsep variabel penelitian ke dalam bentuk instrumen pengukuran. Suatu variabel penelitian harus dapat diwujudkan ke dalam bentuk yang konkrit yang dapat mempermudah untuk menyusun indikator instrumen pada penelitian guna melakukan pengukuran berdasarkan aspek dan indikator yang (Sugiyono, 2013). Berdasarkan pengertian tersebut, variabel penelitian diukur menurut kaidah atau skala pengukuran yang lazim beserta dengan uji validitas dan reliabilitas dari setiap indikator dan item yang akan disusun (Sugiyono, 2013).

Variabel yang terlibat di dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel *independent*, dan kepuasan sebagai variabel *intervening* serta loyalitas wisatawan sebagai variabel *dependen*. Variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Variabel bebas (*independent*)

Variabel bebas (*independent*) merupakan variabel yang menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel terkait (*dependent*). Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) yang memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*. Kualitas pelayanan meliputi 20 item pernyataan dengan indikator meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*. Untuk mengatur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “5=Sangat Setuju (SS), 4=Setuju (S), 3=Cukup Setuju (CS), 2=Tidak Setuju (TS), 1=Sangat Tidak Setuju (STS)” (Sugiyono, 2013).

## 2. Variabel Mediasi (Penghubung)

Variabel mediasi (*Z*) atau variabel penghubung ialah suatu variabel yang bertujuan untuk mempengaruhi suatu fenomena yang diteliti (variabel *dependen*), variabel mediasi sering juga disebut dengan variabel *intervensi*, karena memediasi atau mengintervensi hubungan kausal variabel *independent* ke variabel *dependen* (Jogiyanto, 2004). Keputusan pengguna dalam penelitian ini diartikan sebagai hasil dari berbagai upaya perusahaan demi memikat wisatawan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan wisatawan yang dikembangkan oleh Tjiptono (2011, hlm 453) meliputi beberapa indikator yaitu kepuasan wisatawan secara keseluruhan, dilihat dari dimensi kepuasan wisatawan, konfirmasi harapan wisatawan setelah menggunakan produk atau jasa, wisatawan yang minat terhadap pembelian ulang, kesediaan wisatawan untuk merekomendasikan dan konfirmasi ketidakpuasan wisatawan terhadap produk atau jasa yang digunakan. Untuk mengatur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “5=Sangat Setuju (SS), 4=Setuju (S), 3=Cukup Setuju (CS), 2=Tidak Setuju (TS), 1=Sangat Tidak Setuju (STS)” (Sugiyono, 2013).

## 3. Variabel terikat (*dependent*)

Variabel terkait (*dependent*) yaitu loyalitas wisatawan (*Y*). Loyalitas wisatawan memiliki peran penting dalam suatu pemasaran. Dalam penelitian ini loyalitas wisatawan memiliki dua sub variabel yaitu loyalitas wisatawan terhadap jasa pelayanan untuk berkunjung kembali atau menggunakan jasa pelayanannya lagi dan loyalitas untuk merekomendasikan kepada teman ataupun keluarga melalui *Word of Mouth* (WOM). Untuk mengatur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “5=Sangat Setuju (SS), 4=Setuju (S), 3=Cukup Setuju (CS), 2=Tidak Setuju (TS), 1=Sangat Tidak Setuju (STS)” (Sugiyono, 2013).

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel X**

Variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan $X_1$ Parasuraman et.al dalam (Lopiyoadi & Hamdani, 2006)	Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	Bukti langsung ( <i>tangible</i> ) diartikan sebagai penampilan fisik seperti peralatan, penampilan, karyawan, materi komunikasi dan lainnya	a.Pakaian yang digunakan oleh pemandu wisata sesuai dengan standarisasi b.Pemandu wisata memiliki pembawaan yang bagus c.Pemandu wisata selalu menjaga kebersihan diri	1,2,3
	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) adalah kemampuan dari karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari wisatawan	a. Pemandu wisata selalu sigap dalam merespon setiap pertanyaan wisatawan b. Pemandu wisata selalu sigap saat wisatawan	4,5,6

			memerlukan bantuan	
			c. Pemandu wisata selalu sigap dalam menangani keluhan wisatawan	
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	Keandalan ( <i>reliability</i> ) adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten	<p>a. Pemandu wisata konsisten memberikan informasi secara akurat</p> <p>b. Pemandu wisata konsisten menggunakan bahasa yang baik dan sopan dalam berkomunikasi</p> <p>c. Pemandu wisata mampu memberikan pengetahuan terkait tempat</p>	7,8,9

			yang dilalui Bus Wisata Bandros	
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Jaminan ( <i>assurance</i> ) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen	<p>a. Pemandu wisata memberikan informasi yang dapat dipercaya</p> <p>b. Pemandu wisata bersikap sopan dan santun terhadap wisatawan</p> <p>c. Pemandu wisata memberikan rasa aman selama pemanduan</p>	10,11, 12
	Empati ( <i>emphaty</i> )	Empati ( <i>emphaty</i> ) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan,	a. Pemandu wisata memberikan perhatian terhadap semua wisatawan	13,14, 15

		kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dari konsumen	<p>b. Pemandu wisata memahami kebutuhan masing-masing wisatawan</p> <p>c. Pemandu wisata selalu menghargai setiap wisatawannya</p> <p>a (menghargai privasi wisatawan)</p>	
--	--	--	--	--

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel Z**

Variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	No Item
Kepuasan Wisatawan Z  (Hawkins dan Loney dalam (Tjiptono, 2004))		Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap	<p>a. Pelayanan yang diberikan sesuai harapan</p> <p>b. Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata Bus Wisata Bandros</p>	16,17,18

		kinerja yang diharapkan	c. Saya akan melakukan tour Kota Bandung dengan BANDROS kembali dan ingin menggunakan pemandu wisata BANDROS	
--	--	-------------------------	--	--

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel Y**

Variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	No Item
Loyalitas Wisatawan (Y) (Prayag, 2012)	kunjungan ulang menggunakan jasa pemanduan dengan BANDROS	Konsumen melakukan pembelian secara <i>continueu</i> pada suatu produk tertentu	Saya akan melakukan tur Kota Bandung dengan BANDROS kembali dan ingin menggunakan pemandu wisata BANDROS	19
	Mengajak Orang lain	Dimana konsumen mengajak orang lain untuk merasakan produk atau jasa yang ia rasakan.	Saya akan mengajak orang lain untuk melakukan tur Kota Bandung dengan menggunakan BANDROS	20

	Merekomendasikan kepada keluarga, teman, dll melalui <i>Word of Mouth</i>	Dimana konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut ( <i>word of mouth</i> ) berkenan dengan produk atau jasa tersebut kepada teman dan keluarganya.	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dll untuk melakukan tur Kota Bandung menggunakan BANDROS	21

### 3.3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam suatu penelitian digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Instrumen yang dapat digunakan dan lazim untuk digunakan dalam sebuah penelitian ialah kuesioner yang diberikan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016) Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Pengumpulan data dalam penelitian didapatkan dari *literature review*, observasi di lapangan, dokumentasi dan pembagian kuesioner kepada 200 responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner tertutup, yang artinya setiap butir pernyataan sudah disediakan jawabannya oleh peneliti. Sehingga responden dapat memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapatnya. Untuk mempermudah menjawab pertanyaan dalam kuesioner, jawaban yang disediakan akan menggunakan nilai dengan skala *Likert*.

*Skala Likert* merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2015).

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada wisatawan, peneliti melakukan *pilot test* terhadap kuesioner kepada 50 wisatawan. *Pilot test* dilakukan untuk menilai kevalidan kuesioner penelitian yang disusun oleh peneliti sebelum benar-benar disebarakan kepada wisatawan.

### **3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:172) sumber data ialah subjek dari mana data dalam penelitian diperoleh. Sumber data bisa didapatkan dari beberapa sumber, baik itu dari sumber internal maupun dari eksternal perusahaan. Penelitian ini menggunakan sumber yang terdiri dari dua jenis yaitu sumber data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data yang diperoleh dalam bentuk verbal atau data yang diucapkan secara lisan, dapat dilihat juga dari gerak-gerik serta perilaku dari subjek yang dapat dipercaya. Subjek penelitian ini berupa informan yang berkenaan dengan variable yang akan diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini ialah hasil dari pengisian kuesioner oleh responden, yaitu pengguna atau wisatawan yang pernah berkeliling Kota Bandung dengan memakai jasa pemandu wisata Bandung *Tour on Bus* (Bandros).

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari teknik pengumpulan data yang akan menunjang data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah data pengguna Bus Wisata Bandung *Tour On Bus* dari tahun 2018 – 2019 yang didapatkan dari instansi Dinas Perhubungan Kota Bandung, data pemandu wisata Bus Wisata Bandung *Tour On Bus* yang didapatkan dari Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI Jawa Barat) dan data yang diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan peneliti ketika melakukan pra-penelitian serta dari studi pustaka yang bisa juga didapatkan secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kuantitatif, data di uji dengan menggunakan statistik, sehingga data yang didapatkan nantinya harus dirubah kedalam bentuk angka atau data yang dapat dihitung. Data yang dapat dihitung dan diangkakan harus memiliki skala pengukuran (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data (instrumen penelitian) merupakan suatu alat pengumpulan data dari metode yang digunakan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *survey* dengan menggunakan angket atau kuesioner.

Dalam tahap pengumpulan data objek penelitian dan untuk mengidentifikasi rumusan masalah, maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1) *Literature Review*

Penelitian ini memerlukan beberapa penelitian sebelumnya maupun teori dari para ahli untuk menguatkan penelitian, teori-teori tersebut peneliti dapatkan dari jurnal-jurnal penelitian yang terdapat di internet dan juga beberapa buku.

#### 2) Observasi

Observasi dilakukan untuk mengkaji fenomena di lapangan. Peneliti melakukan pra penelitian dengan cara mengamati secara sekilas terkait objek atau fenomena di Kota Bandung baik secara langsung maupun melalui media informasi.

#### 3) Kuesioner

Pada penelitian ini kuesioner dibagikan secara langsung di lokasi dengan teknik sampling *accidental sampling*. Kuesioner yang dibagikan terkait butir-butir pernyataan dengan skala yang digunakan ialah skala ordinal, dengan menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Sudaryono (2014:90) mengatakan bahwa skala ordinal ialah skala yang menggunakan ranking sebagai nilai penentunya, yang diurutkan berdasarkan nilai tertinggi ke nilai terendah ataupun sebaliknya. Dalam hal ini, skala *likert* digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang maupun sekelompok wisatawan tentang kejadian atau atau gejala sosial yang terdapat di lingkungan sekitar (Sudaryono 2014:93).

#### 4) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu kejadian atau peristiwa yang telah berlalu, dokumentasi ini bisa berupa tulisan, gambar atau karya-karya yang dihasilkan oleh seseorang. Dokumentasi dalam suatu penelitian 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 dokumentasi yang dihasilkan dari berbagai sumber.

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

#### **3.5.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi perhatian peneliti yang tidak hanya sekedar orang, melainkan suatu objek dan benda-benda alam lainnya. Selain itu, populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang akan dipelajari, tetapi meliputi keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh objek atau subjek yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2013:80) dalam (Saputra, 2013), populasi ialah suatu objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti yang diamati serta dipelajari agar menghasilkan suatu output. Merujuk pada pengertian di atas, maka populasi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah semua orang yang pernah menggunakan jasa pemandu wisata Bandung Tour On Bus (Bandros) di Kota Bandung dari tahun 2018, 2019, dan 2020 (bulan januari – februari).

#### **3.5.2 Sampel**

Untuk mempermudah pengumpulan data perlu dilakukannya pengambilan sampel penelitian. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang terdapat di kawasan wisata. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian, dihitung dengan rumus *slovin* yang berasal dari buku yang berjudul metodologi penelitian pendekatan praktis dalam penelitian (Simamora, 2004 hlm 37):

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

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel

$e^2$  : Presisi yang ditetapkan 0,01

$N$  : Jumlah data dari populasi

Berdasarkan rumus *slovin* di atas, maka besarnya sampel dalam penelitian ini diukur sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{262720}{1 + (262720 \times 0,01)} \\ n &= \frac{262720}{1 + 2,672,2} \\ n &= \frac{262720}{2,628,2} \\ n &= 99.928 \approx 200 \end{aligned}$$

Dari hasil yang didapatkan dengan menggunakan rumus *slovin* responden yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 99,928. Namun, agar data yang dihasilkan lebih representative, maka peneliti menambahkan jumlah responden sebanyak 200 responden dari populasi sebanyak 262720 wisatawan dengan tingkat kesalahan 10%.

### 3.5.3 Teknik Sampling

Teknik dalam pengumpulan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara penyebaran kuesioner ke pengguna atau wisatawan yang ada di lokasi penelitian. Kuesioner disebar setiap hari selama satu bulan atau setelah mendapatkan 200 responden sebagai sampel. Kuesioner disebar kepada setiap pengguna atau wisatawan yang ditemui oleh peneliti di lokasi dan wisatawan yang pernah menggunakan jasa pemandu wisata di lokasi yang diteliti. Dikarenakan adanya wabah virus Covid-19 ini, maka kuesioner disebar juga melalui *Google Form* supaya jumlah responden tetap terpenuhi yang disebar melalui media sosial *Instagram*. Dari hasil yang diperoleh, responden dalam penelitian ini lebih banyak didapatkan dengan cara penyebaran *google form* melalui media sosial *Instagram*. Jumlah responden yang didapatkan sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Jumlah Responden**

NO	LAPANGAN	INSTAGRAM	TOTAL
1	32 Responden	168 Responden	200 Responden

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2020

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *Nonprobability sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) *Nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Sedangkan *Accidental sampling* adalah penentuan sampel yang ditentukan secara kebetulan, dalam artian sampel ditentukan kepada siapa saja yang peneliti temui dan sesuai dengan kecocok sebagai sumber data.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 200 responden. Namun sebelum disebarakan kepada 200 responden kuesioner diuji terlebih dahulu kepada 50 responden untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari setiap butir pernyataan. Butir-butir pernyataan yang telah ditentukan dinyatakan lolos uji validitas dan kemudian dilakukan uji reliabilitas pada butir-butir pernyataan tersebut untuk mengetahui apakah butir pernyataan yang telah lolos uji validitas reliabel. Setelah uji validitas dan reliabilitas dinyatakan lolos selanjutnya kuesioner disebarakan kepada 200 responden dengan menggunakan *google form* dan penelitian langsung kelapangan. Kriteria responden yang mengisi kuesioner adalah wisatawan yang telah berkeliling Kota Bandung dengan menggunakan Bus Wisata Bandung Tour On Bus yang sekaligus merasakan pelayanan yang diberikan oleh Pemandu Wisata. Kuesioner dibagikan dan diisi pada bulan Mei – Juli 2020. Kuesioner diisi oleh responden dengan cara memberikan tanda centang (√) pada pernyataan yang telah penulis susun. Setiap butir pernyataan dicantumkan 5 pilihan yaitu 5=Sangat Setuju (SS), 4=Setuju (S), 3=Cukup Setuju (CS), 2=Tidak Setuju (TS), 1=Sangat Tidak Setuju (STS). Responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban untuk setiap butir pernyataan yang diberikan.

### 3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Salah satu syarat dalam penelitian ialah data yang didapatkan harus akurat serta objektif. Data dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari variabel yang diteliti yang nantinya akan digunakan sebagai alat untuk menguji suatu hipotesis

Pitriyani, 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BUS WISATA BANDUNG TOUR ON BUS (BANDROS)**

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

dalam penelitian. Untuk mengetahui data yang diperoleh berguna dengan baik, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Sugiyono (2013:170) menyatakan bahwa data *valid* berarti data tersebut dapat mengukur secara akurat dan tepat. Instrumen yang reliabel ialah instrumen yang bila digunakan pengujian beberapa kali hasilnya tetap sama.

Sedangkan Jackson (2012:8) berpendapat bahwa instrumen yang reliabilitas ialah konsistensi atau stabilitas dari sebuah alat ukur. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu *software* komputer program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*).

### 3.6.1 Uji Validitas

Agar dapat menjelaskan variabel yang diteliti, data yang didapatkan tentunya harus dinyatakan *valid* terlebih dahulu. Untuk mengetahui data *valid* atau tidaknya maka dilakukan uji validitas dari item pernyataan yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan, agar kesimpulan yang didapat tidak keliru dan memberikan gambaran sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Uji validitas ini dilakukan untuk menguji keakuratan dari setiap item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor dari setiap butir pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk keseluruhan item. Sedangkan untuk teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas dari setiap butir pernyataan dalam penelitian ini menggunakan korelasi *person product moment* menurut (Suharsini Arikunto, 2010 hlm 213) sebagai berikut.

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

(Suharsini Arikunto, 2010 hlm 213)

Keterangan:

- $r_{xy}$  : Koefisien validitas item yang dicari
- X : Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y : Skor total
- $\sum x$  : Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum y$  : Jumlah skor dalam jumlah Y

- $\sum x^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X  
 $\sum y^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y  
 n : Banyaknya responden

Keputusan atau kesimpulan yang dapat diambil dari hasil uji validitas dari setiap item pernyataan merujuk pada penjelasan sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung  $\geq 0,361$  dari  $r$  table, maka item pernyataan tersebut dinyatakan *valid*.
- b. Jika  $r$  hitung  $< 0,361$  dari  $r$  table maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak *valid*.

Oleh karena itu, jika terdapat item pernyataan yang memiliki hasil korelasi kurang dari 0,361 dapat disisihkan atau dibuang, karena item pernyataan yang akan digunakan dalam penelitian ini hanya item yang memiliki nilai korelasi di atas 0,361. Sugiyono (2013, hlm. 178) menyatakan bahwa semakin tinggi nilai korelasi atau mendekati nilai satu (1,00), maka semakin baik pula konsistensinya terhadap variabel yang diteliti.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment*. Butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Untuk mengetahui nilai  $r$  tabel bisa dilakukan dengan menggunakan rumus:  $r$  tabel ( $\alpha$ ,  $n-2$ ) dari tabel *product moment*. Pada uji validitas ini diketahui bahwa  $n$  adalah 50 dan  $\alpha=10\%$ , maka:  $r$  tabel (10%, 50-2)= 0,361. Setiap isi pernyataan dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari 0,361. Berikut adalah hasil uji validitas:

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Pernyataan 1	0,510	0,361	VALID
Pernyataan 2	0,593	0,361	VALID
Pernyataan 3	0,702	0,361	VALID
Pernyataan 4	0,624	0,361	VALID
Pernyataan 5	0,773	0,361	VALID

Pernyataan 6	0,670	0,361	VALID
Pernyataan 7	0,750	0,361	VALID
Pernyataan 8	0,692	0,361	VALID
Pernyataan 9	0,622	0,361	VALID
Pernyataan 10	0,753	0,361	VALID
Pernyataan 11	0,784	0,361	VALID
Pernyataan 12	0,721	0,361	VALID
Pernyataan 13	0,725	0,361	VALID
Pernyataan 14	0,729	0,361	VALID
Pernyataan 15	0,717	0,361	VALID

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2020

Berdasarkan tabel 3.4 disimpulkan bahwa semua butir pernyataan yang ditetapkan dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0,361. Sehingga, pernyataan tersebut dapat dikatakan lolos uji validitas yang terdiri dari 15 butir pernyataan. Artinya setiap butir pernyataan di atas benar-benar bisa mengukur variabel yang dimaksud.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
Pernyataan 1	0,753	0,361	VALID

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2020

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa butir-butir dari setiap item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Artinya setiap item pernyataan di atas benar-benar bisa mengukur variabel yang dimaksud.

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Validitas Loyalitas Wisatawan**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
-----------------------------	-----------------	----------------	------------

Item 1	0,579	0,361	VALID
Item 2	0,705	0,361	VALID
Item 3	0,588	0,361	VALID

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2020

Berdasarkan tabel 3.6 menunjukkan bahwa butir-butir dari setiap item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Artinya setiap item pernyataan di atas benar-benar bisa mengukur variabel yang dimaksud.

### 3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang sudah melalui tahap pengujian validitas dan termasuk dalam kategori *valid*. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan cara menguji coba instrumen yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Kuesioner dikatakan andal dan dapat digunakan sebagai data penelitian apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari 0,60 (Sugiyono 2013, hlm.184). Untuk menghitung koefisien reliabilitas digunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_n = \left( \frac{K}{k-1} \right) + \left( 1 - \frac{\sum ab^2}{a_1^2} \right)$$

(Umar, 2008:146)

Dimana:

- $r_n$  : Reliabilitas instrumen
- $k$  : Banyaknya butir pernyataan
- $a_1^2$  : Varians total
- $\sum ab^2$ : Jumlah varian butir

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* kemudian nilai yang dihasilkan dibandingkan dengan tabel nilai kritisnya yang mengacu kepada ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka variabel tersebut reliabel.
- 2) Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak reliabel.

Instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas= 0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas.

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach Alpha</i></b>	<b>Ket</b>
Kualitas Pelayanan (X)	0,926	Reliabel
Kepuasan Wisatawan (Z)	0,821	Reliabel
Loyalitas Wisatawan (Y)	0,857	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2020

Berdasarkan tabel 3.7 dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan dan loyalitas wisatawan dapat dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

### **3.7 Rancangan Analisis Data**

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

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Angket disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan:

1. Menyusun data, kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Tabulasi data, penelitian ini melakukan tabulasi data dengan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. Memberi skor pada item

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu: variabel pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata (X) terhadap Kepuasan wisatawan (Z) dan loyalitas wisatawan (Y), dengan menggunakan *skala likert* sebagai nilai pengukurannya. Uma (2008:99) berpendapat bahwa skala digunakan untuk

mengukur arti dari suatu objek atau konsep bagi responden. Sedangkan *Skala Likert* adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2015).

Dengan menggunakan skala dengan model *likert*, responden menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah ditetapkan oleh penulis. Maka dari itu, *skala likert* ini bersifat fleksibel. Hal yang penting dalam *skala likert* ialah mengartikan setiap angka yang diberikan pada alternatif jawaban dari setiap item instrumen. Dalam penelitian ini, pernyataan dari angket terdiri dari 5 kategori sebagai berikut.

**Tabel 3.9**  
**Skor Alternatif Jawaban Positif Dan Negatif**

Alternatif Jawaban	Sangat Memuaskan	Rentang Jawaban	←————→	Sangat Tidak Memuaskan
			5 4 3 2 1	
Positif			5 4 3 2 1	
Negatif			1 2 3 4 5	

Sumber Modifikasi dari Husein Umar (2008:99)

- b. Setelah kuesioner terpenuhi dan diberi nilai oleh responden langkah selanjutnya yaitu menjumlahkan skor pada setiap item pernyataan
- c. Setelah menjumlahkan skor pada setiap item pernyataan selanjutnya menyusun ranking total skor pada setiap variabel penelitian

### 3.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Dalam melakukan suatu penelitian, data yang ditafsirkan bukan data yang didapatkan saja melainkan data mentah atau hasil dari penyebaran kuesioner yang nantinya harus diolah agar memperoleh hasil yang dapat membantu memecahkan permasalahan yang terjadi. Maka dari itu, perlu adanya penjelasan data statistik dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan bagian dari statistik yang digunakan sebagai alat untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data tanpa bermaksud mengeneralisasikan atau membuat kesimpulan tapi hanya

menjelaskan kelompok data itu saja. Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata dan sampel atau populasi tanpa perlu diuji signifikasinya, penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

- a. Analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan (X)
- b. Analisis deskriptif variabel kepuasan wisatawan (Z)
- c. Analisis deskriptif variabel loyalitas wisatawan (Y)

Alat yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner. Kuesioner ini disusun dan dibuat oleh peneliti berdasarkan variabel dalam penelitian, yaitu keterangan dan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan dan loyalitas wisatawan.

### **3.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif**

Teknik analisis data verifikatif digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wisatawan (Z) dan loyalitas wisatawan (Y). Penelitian ini menggunakan teknik *analysis path* (analisis jalur). Analisis ini dilakukan karena peneliti menganalisis pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antar variabel yang diteliti. Dengan menggunakan teknik *analysis path* dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

#### **3.7.2.1 Method of Successive Interval (MSI)**

Data variabel yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu data ordinal. Dikarenakan pengolahan data ini menggunakan statistik parametrik yang mensyaratkan data sekurang-kurangnya harus diukur dalam skala interval maka perlu dilakukan transformasi ke data interval menggunakan *method of successive interval* (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Perlu diperhatikan setiap butir pernyataan yang telah ditentukan
- b. Dari setiap butir pernyataan tersebut tentukan berapa orang yang menjawab skor 1,2,3,4 dan 5 yang disebut juga dengan frekuensi.
- c. Berdasarkan frekuensi yang dihasilkan dari setiap pernyataan, maka langkah selanjutnya yaitu perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.

- d. Berdasarkan proposi yang didapatkan untuk setiap pernyataan, dilakukan perhitungan proposi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- e. Menghitung nilai batas z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
- f. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Skala Value} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

- g. Tentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus:

$$Y = NS + K$$

$$K = [1 + NS_{min}]$$

- h. Langkah selanjutnya tentukan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

### 3.7.2.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel *independent* dan variabel *dependent* mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal dengan penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2011:160-163).

Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan penghitungan uji normalitas sebaran dengan uji *statistic Komolgorof-Smirnof* (K-S).

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan

lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila hasil pengamatan berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik ialah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *scatterplot*, dimana dengan melihat pada grafik *scatterplot* jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat atau membuat pola tertentu, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang diperoleh tidak terjadi permasalahan heteroskedastisitas (Latan & Temalagi, 2013). Sebagaimana metode yang digunakan ini adalah dengan mengetahui pola heteroskedastisitas. Pola heteroskedastisitas menurut (Widarjono, 2010) dapat dilacak melalui hubungan antara varian variabel gangguan dengan variabel *independent* dengan model sebagai berikut:

### 3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Sebagaimana untuk mengujinya dapat dilihat dengan menggunakan uji D-W (*Durbin-Watson*). Adapun kriteria autokorelasi menurut Santosa (2012:242) sebagai berikut:

- Jika nilai D-W di bawah -2, maka terdeteksi adanya autokorelasi positif.
- Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2, maka teridentifikasi tidak ada autokorelasi.
- Jika nilai D-W di atas +2, maka terindikasi ada autokorelasi negative.

Menurut (Widarjono, 2010) metode *Durbin-Watson* merupakan metode yang sering kali digunakan untuk mendeteksi masalah autokorelasi. Adapun formula uji statistik *Durbin-Watson* adalah sebagai berikut.

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=n} (\hat{e}_t - \hat{e}_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^{t=n} \hat{e}_t^2}$$

Dari persamaan tersebut, *Durbin-Watson* telah berhasil mengembangkan distribusi statistik *Durbin-Watson*. *Durbin-Watson* berhasil menurunkan nilai kritis batas bawah ( $d_L$ ) dan batas atas ( $d_U$ ) sehingga jika nilai  $d$  hitung dari persamaan

terletak di luar nilai kritis maka ada tidaknya autokorelasi baik positif ataupun negatif dapat diketahui. Penentuan ada tidaknya autokorelasi secara cepat dapat diketahui jika nilai  $d$  mendekati 2 maka tidak ada autokorelasi. Sebaliknya jika nilai  $d$  mendekati 0 atau mendekati 4 maka diduga ada autokorelasi positif atau autokorelasi negatif.

#### 4. Uji Multikolinearitas

Menurut (Widarjono, 2010) multikolinearitas ialah hubungan antara variabel *independent* di dalam regresi berganda. Efek dari multikolinearitas ini menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji,  $t$ -hitung akan bernilai kecil dari  $t$ -tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel *independent* yang dipengaruhi dengan variabel *dependent*.

Untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10.

#### 3.7.2.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

##### 1. Definisi Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Penulis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan menerangkan pengaruh langsung atau pengaruh tidak langsung antar variabel eksogen (variabel bebas) dengan variabel endogen (variabel terikat). Dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis dan memastikan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan dan loyalitas wisatawan yang mana kepuasan wisatawan menjadi variabel mediasi (penghubung) antara variabel eksogen dan variabel endogen.

Menurut Sugiyono (2013:70) analisis jalur ialah suatu analisis yang termasuk ke dalam bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya.

Analisis jalur dapat dijalankan dengan menggunakan korelasi regresi dan jalur sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel mediasi atau *intervening*. Sedangkan Riduwan dan Kuncoro (2014:2) berpendapat bahwa model analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen (variabel bebas) terhadap variabel endogen (variabel terikat). Adapun manfaat dari *path analysis* diantaranya sebagai berikut:

1. Digunakan untuk menjelaskan fenomena yang dipelajari atau permasalahan yang diteliti.
2. Prediksi nilai variabel endogen (Y) berdasarkan nilai variabel eksogen (X).
3. Faktor determinan adalah faktor penentuan variabel bebas yang berpengaruh secara dominan terhadap variabel terikat, serta dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme jalur dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Analisis jalur memiliki keuntungan dan kelemahan sebagai berikut:

- a. Keuntungan menggunakan analisis jalur, yaitu:
  - Memiliki kemampuan untuk menguji model keseluruhan dan parameter – parameter individual.
  - Memiliki kemampuan pemodelan beberapa variabel mediator atau perantara.
  - Memiliki kemampuan untuk mengestimasi dengan menggunakan persamaan yang dapat melihat semua kemungkinan hubungan sebab akibat pada semua variabel dalam model.
  - Memiliki kemampuan dalam melakukan dekomposisi korelasi menjadi hubungan yang bersifat sebab akibat (*causal relation*), seperti pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan bukan sebab akibat (*non-causal association*), seperti komponen semu (*spurious*).
- b. Kelemahan menggunakan analisis jalur, yaitu:
  - Tidak dapat mengurangi dampak kesalahan pengukuran.
  - Analisis jalur hanya mempunyai variabel-variabel yang dapat diobservasi secara langsung.

- Analisis jalur tidak mempunyai indikator-indikator suatu variabel laten.
- Karena analisis jalur merupakan perpanjangan regresi linier berganda, maka semua asumsi dalam rumus ini harus diikuti.
- Sebab akibat dalam model hanya bersifat searah, artinya tidak boleh bersifat timbal balik.

## 2. Asumsi – Asumsi Analisis Jalur

Untuk efektivitas penggunaan analisis jalur menurut Juanim (2004), menyatakan bahwa diperlukan beberapa asumsi, sebagai berikut:

1. Hubungan antar variabel dalam model adalah linier dan adatif
2. Seluruh *Error (residual)* diasumsikan tidak berkorelasi dengan yang lainnya
3. Variabel diasumsikan dapat diukur secara langsung
4. Model hanya berbentuk *rekrusive* atau searah
5. Variabel-variabel diukur oleh skala interval

## 3. Teknik Pengujian Analisis Jalur

Menurut Juanim (2004) penjabaran mengenai analisis jalur sebagai berikut:

### 1. Konsep Dasar

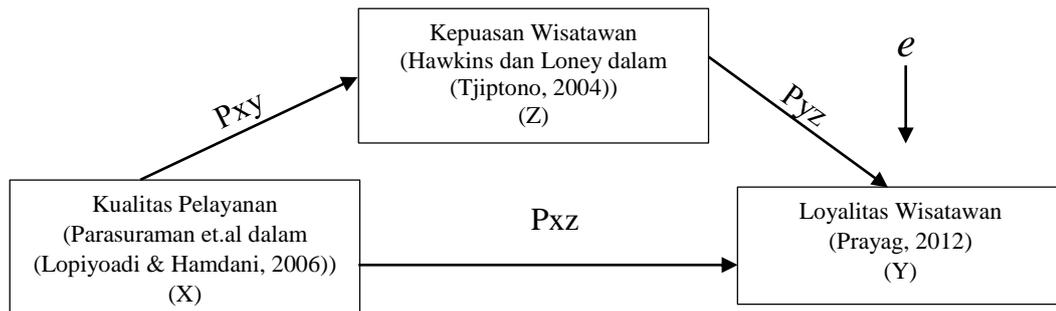
Analisis jalur adalah bagian model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam analisis jalur pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* dapat berupa pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, atau dengan kata lain analisis jalur memperhitungkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung (Juanim, 2004:17). Model *path analysis* dalam penelitian ini adalah *mediated path model*.

### 2. Path Diagram (diagram jalur)

Diagram jalur adalah alat untuk melukiskan secara grafik, struktur hubungan kausalitas antara variabel *independen*, *intervening* dan *dependen*. Model diagram jalur dibuat berdasarkan variabel yang diteliti, dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan (X) Kepuasan wisatawan (Z) dan loyalitas wisatawan (Y). Berikut model analisis jalur dalam penelitian ini sebagai berikut:

### Bagan 3-1

#### Model Analisis Jalur (Path Analysis)



Sumber: Data (diolah), 2020

Keterangan:

X : Kualias Pelayanan

Z : Kepuasan Wisatawan

Y : Loyalitas Wisatawan

P : Koefisien masing – masing variabel

$P_{xy}$  : Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan

$P_{xz}$  : Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan

$P_{yz}$  : Koefisien jalur kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan

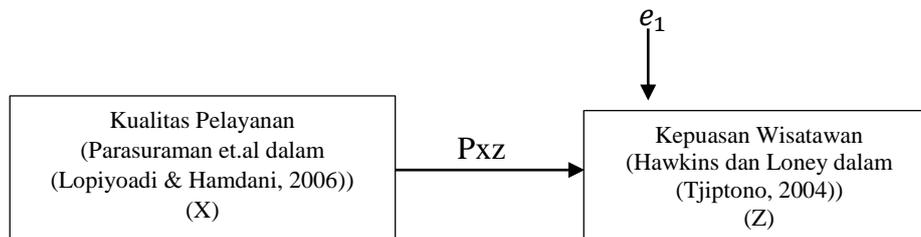
$e$  : faktor lain yang mempengaruhi variabel *dependen*

Bentuk struktural dalam penelitian ini, dijabarkan sebagai berikut:

1. Persamaan jalur sub struktural pertama

$$Z = P_{xz} + e_1$$

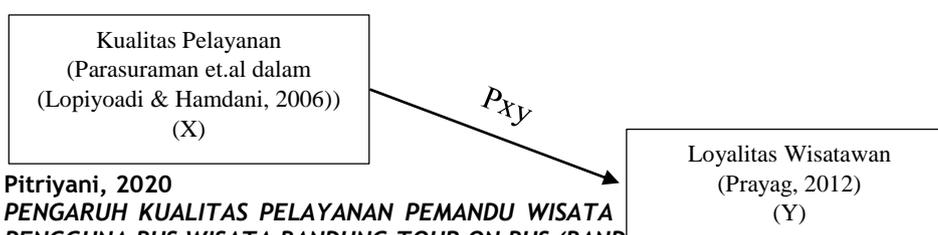
Persamaan sub-struktural pertama dapat digambarkan sebagai berikut:



2. Persamaan jalur sub struktural kedua

$$Z = P_{yz} + e_2$$

Persamaan sub-struktural kedua dapat digambarkan sebagai berikut:

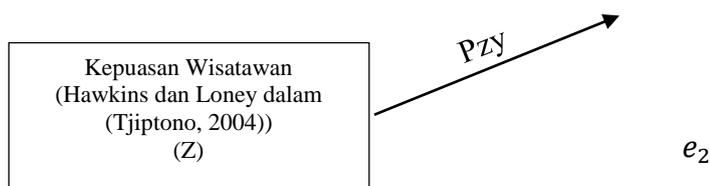


Pitriyani, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA  
PENGGUNA BUS WISATA BANDUNG TOUR ON BUS (BANDUNGTUR)

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

LOYALITAS



Dari diagram jalur di atas dapat dilihat bagaimana pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Pengaruh langsung merupakan pengaruh yang didapatkan dari satu variabel bebas ke variabel terikat tanpa melalui variabel penghubung atau *intervening* (Juanim, 2004:23). Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pengaruh Langsung (*direct effect*)

Hasil langsung dari X terhadap Y, X terhadap Z dan hasil Y terhadap Z atau lebih sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

$$X \longrightarrow Y = P_{xy}$$

$$X \longrightarrow Z = P_{xz}$$

$$Y \longrightarrow Z = P_{yz}$$

$$Z \longrightarrow e_1$$

b. Pengaruh Tidak Langsung

Hasil tidak langsung dari X terhadap Z melalui Y, atau lebih sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

$$X \longrightarrow Y \longrightarrow Z = (P_{xy}), (P_{yz})$$

Dari rumus diatas memperlihatkan bahwa hasil pengaruh langsung diperoleh dari hasil analisis jalur nilai beta, sedangkan pengaruh tidak langsung diperoleh dengan mengalihkan koefisien  $e$  (rho/nilai beta) melalui variabel antara (penghubung) dengan variabel langsungnya.

#### 4. Langkah – Langkah Analisis Jalur

Menurut Riduwan dan Kuncoro (2004) langkah – langkah menguji analisis jalur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural, sebagai berikut:  
 Struktur  $Y = P_{xy} + e_1$   
 Struktur  $Z = P_{yz} + e_2$
2. Menghitung koefisien jalur yang didasari oleh koefisien regresi, sebagai berikut:
  - a. Menggambarkan diagram jalur dengan lengkap dan tentukan sub-sub strukturalnya serta rumuskan persamaan strukturalnya sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.  
 Hipotesis : naik turunnya variabel endogen (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel eksogen (X)
  - b. Menghitung koefisien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan dengan menghitung koefisien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan sebagai berikut:  
 Persamaan regresi berganda :  $Y = b_{1X} + e_1$

Keterangan:

Pada dasarnya koefisien jalur (*path*) adalah koefisien regresi yang distandarkan yaitu koefisien regresi yang dihitung dari baris data yang telah diset dalam angka baku atau Z-score (data yang diset dengan nilai rata-rata = 0 dan standar devias = 1). Koefisien jalur yang distandarkan (*standardized path coefficient*) ini digunakan untuk menjelaskan besarnya pengaruh variabel eksogen (variabel bebas) terhadap variabel lain yang diberlakukan sebagai variabel endogen (terikat).

Khusus untuk program SPSS menu analisis regresi, koefisien *path* ditunjukkan oleh output yang dinamakan *Coefficient* yang dinyatakan sebagai *Standardized Coefficient* atau dikenal dengan nilai Beta. Jika ada diagram jalur sederhana mengandung satu unsur hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen, maka koefisien *path* nya adalah sama dengan koefisien korelasi  $r$  sederhana.

3. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan) pengujian keseluruhan hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

$$H_0 : P_{xy} = P_{xy} = \dots\dots\dots P_{xy_k} = 0$$

$$H_1 : P_{xy} = P_{xy} = \dots\dots\dots P_{xy_k} \neq 0$$

- a. Kaidah pengujian signifikan secara manual menggunakan Tabel F

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel eksogen

$R^2_{yx_k}$  :  $R_{\text{square}}$

Jika  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ , maka tolak  $H_0$  artinya signifikan, dan

Jika  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$ , maka tolak  $H_0$  artinya tidak signifikan.

Dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,1

Carilah  $F_{\text{tabel}}$  menggunakan Tabel F dengan rumus:

$$F_{\text{tabel}} = F \{(1 - \alpha) (dk-k), (dk-n-k)\}$$

- b. Kaidah pengujian signifikan menggunakan program SPSS

- Jika nilai probabilitas 0,1 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ( $0,1 \leq \text{Sig}$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,1 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ( $0,1 \geq \text{Sig}$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

#### 4. Menghitung koefisien jalur secara individu

Hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis statistik sebagai berikut:

$$H_a : P_{xy} > 0$$

$$H_0 : P_{xy} = 0$$

Secara individual menurut Schumacker & Lomax, 1996 dalam Kusnendi, 2005 uji statistik yang digunakan adalah uji F yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$tk = \frac{pk}{Sepk} : (dk = n - k - 1)$$

### 5. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Koefisien determinasi digunakan untuk menyatakan besar sumbangan variabel X terhadap Y, sehingga diketahui besarnya presentase pengaruh variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi dengan rumus yang dikemukakan Riduwan (2008:136) yaitu:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

100% = Konstanta

Selanjutnya untuk menafsirkan sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan dan loyalitas wisatawan digunakan pedoman interpretasi koefisien penentu dalam tabel. Adapun untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh dapat diklasifikasikan pada Tabel 3.6 di bawah ini.

**Tabel 3.10**  
**Pedoman Untuk Memberikan Inerpretasi Pengaruh**

Interval	Tingkat
Koefisien	Hubungan
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 : Sugiyono (2013:95)

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Sebagai langkah akir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan harus diuji dengan menggunakan uji statistika yang tepat. Hipotesis penelitian akan diuji dengan mendeskripsikan hasil analisis regresi linear berganda digunakan beberapa pengujian, yaitu:

### 3.8.1 Uji - F

Rumus signifikansi adalah sebagai berikut:

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

Sumber Sugiyono (2008:223)

Keterangan:

$R$  = Koefisien Korelasi

$k$  = Jumlah Variabel *Independen*

$n$  = Jumlah Sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan menurut Sugiyono (2008:223) adalah:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan pemandu wisata dan kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan.
2. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan pemandu wisata dan kepuasan wisatawan tidak berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan.

Pada taraf kesalahan  $\alpha = 0,1$  dengan derajat dk  $(n-2)$  serta uji satu pihak, yaitu pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerima atau penolakan hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

1.  $H_a = \rho > 0$ , artinya terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan.
2.  $H_0 = \rho \leq 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan.

### 3.8.2 Uji - t

Untuk menguji signifikansi hubungan, maka perlu diuji signifikansinya dengan menggunakan rumus signifikansi korelasi *product moment* sebagai berikut:

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

(Sugiyono, 2013:250)

Keterangan:

t = Nilai yang dihitung

r = Korelasi *product moment*

n = Banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis pengaruh yang diajukan harus dicari terlebih dahulu nilai dari  $t_{hitung}$  dan dibandingkan dengan nilai dari  $t_{tabel}$  dengan taraf kesalahan  $\alpha = 0,1$  dengan derajat dk (n-2) serta uji satu pihak yaitu pihak kanan, maka:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Secara statistika, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 :  $H_o: \rho \leq 0$  artinya, tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan.

$H_a: \rho > 0$  artinya, terdapat pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan.

H2 :  $H_o: \rho \leq 0$  artinya, tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap loyalitas wisatawan.

$H_a: \rho > 0$  artinya, terdapat pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap loyalitas wisatawan.

H3 :  $H_o: \rho \leq 0$  artinya, tidak terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan.

$H_a: \rho > 0$  artinya, terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan.

H4 :  $H_0 \rho \leq 0$  artinya, tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan.

$H_a: \rho > 0$  artinya, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan.