



BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang strategi pemasaran jasa Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan melalui program *service delivery*. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* yaitu, *service delivery* (X) yang memiliki empat sub variabel, *service facilities* (X₁), *personnel* (X₂), *roles* (X₃) dan *scripts* (X₄). Masalah penelitian yang merupakan penelitian variabel terikat atau *dependent variable* adalah kepuasan (Y) yang memiliki indikator berdasarkan tingkat harapan (*expectations*) dan tingkat kenyataan (*perceptions*).

Unit analisis dari penelitian ini adalah wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Berdasarkan objek penelitian di atas, maka akan dianalisis mengenai pengaruh *service delivery* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2011:1) yang dimaksud dengan “metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan dan dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Berdasarkan tujuan penelitian dan variabel-variabel yang diteliti, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, yaitu menguji kebenaran suatu hipotesis yang telah diuraikan pada Bab II, melalui pengumpulan data di lapangan (wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan). Agar tercapai tujuan dari penelitian ini maka diperlukan suatu metode dan teknik penelitian yang sesuai.

Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian deskriptif di dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai strategi *service delivery* (*service facilities, personnel, roles, dan scripts*) dan kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Sedangkan jenis penelitian verifikatif menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian ini akan diuji mengenai kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, dalam hal ini dilakukan melalui survey terhadap wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kuningan untuk mengetahui pengaruh *service delivery* (*service facilities, personnel, roles, dan scripts*) terhadap kepuasan wisatawan.

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu metode untuk mempermudah penulis dalam membuat suatu kesimpulan. Berdasarkan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif tersebut yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2010:11) mengemukakan bahwa:

Penelitian survey adalah penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen).

Penelitian dengan menggunakan metode ini yaitu informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empiris dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, yaitu mulai dari Februari 2012 hingga Agustus 2012, oleh karena itu metode pengembangan yang digunakan adalah *cross sectional*. Menurut Husein Umar (2009:45) “Metode *cross sectional* adalah metode penelitian dengan cara memperbaiki objek dalam kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini meliputi dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi *service delivery* (X). Sub variabel *service delivery* terdiri dari *service facilities* (X_1), *personnel*

(X_2), *roles* (X_3) dan *scripts* (X_4). Variabel lainnya yang diteliti adalah kepuasan wisatawan (Y) yang terdiri dari tingkat harapan (*expectations*) dan tingkat kenyataan (*perceived*).

Pengaruh variabel-variabel tersebut dapat dianalisis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian yang dijelaskan dalam tabel operasionalisasi variabel. Pengoperasian variabel dari kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian ini menggunakan skala ordinal, yaitu data yang berjenjang atau berbentuk peringkat, tidak hanya menyatakan peringkat kategori tapi menyatakan peringkat kategori tersebut. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN					
Service Delivery (X)	<i>Service delivery is where the final "assembly" takes place and the product is delivered to the customer. (Lovelock and Wright, 2011:70).</i>				
Service facilities (X₁)	<i>Imagine service facilities as containing the stage on which the drama unfolds. Sometimes the setting changes from one act to another. Lovelock and Wirtz (2011:71)</i>	Keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	Tingkat keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.1
		Kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	Tingkat kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.2
		Kebersihan area <i>outbound</i> .	Tingkat kebersihan area <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.3
		Kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Tingkat kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.4

Lanjutan Tabel 3.1

Kategori Variabel	Indikator	Tingkat	Skala	Referensi	
Personnel (X₂)	<i>The front-stage personnel are like the members of a cast, playing roles as actors in a drama, and supported by a back-stage production team. Lovelock and Wirtz (2011:71)</i>	Keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Tingkat keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Ordinal	C.1.5
		Kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Tingkat kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Ordinal	C.1.6
		Kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	Tingkat kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	Ordinal	C.1.7
		Keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.2.8
		Kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.2.9
		Kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.2.10
		Kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.2.11
		Keramahtamahan instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat keramahtamahan instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.2.12

Lanjutan Tabel 3.1

Kategori	Definisi	Indikator	Skala	Kode	
Roles (X₃)	<i>A set of behavior patterns learned through experience and communication, to be performed by an individual in a certain social interaction in order to attain maximum effectiveness in goal accomplishment.</i> Lovelock and Wirtz (2011:71)	Kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	Tingkat kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	Ordinal	C.3.13
		Kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.3.14
		Kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	Tingkat kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	Ordinal	C.3.15
		Kesesuaian komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	Tingkat kesesuaian komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	Ordinal	C.3.16
Scripts (X₄)	<i>Specifies the sequences of behavior for customers and employees are expected to learn and follow during service delivery.</i> Lovelock and Wirtz (2011:71)	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	Tingkat kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	Ordinal	C.4.17
		Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	Tingkat kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.4.18

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/ Sub-variabel	Kemampuan	Waktu	Tingkat	Skala	Kode
		Kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	Tingkat kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	Ordinal	C.4.19
		Tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	Tingkat rasa tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	Ordinal	C.4.20
		Kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.4.21
		Kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	Tingkat kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	Ordinal	C.4.22
		Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	Tingkat kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	Ordinal	C.4.23
Kepuasan (Y)	<i>Customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectations. Kotler dan Armstrong (2012:37)</i>				
Expectations (Harapan)		<i>Service facilities</i>	Tingkat harapan keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	Ordinal	C.1.1
			Tingkat harapan kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	Ordinal	C.1.2

Lanjutan Tabel 3.1

Kategori	Sub-kategori	Indikator	Skala	Kode
		Tingkat harapan kebersihan area <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.3
		Tingkat harapan kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.4
		Tingkat harapan keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.5
		Tingkat harapan kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.6
		Tingkat harapan kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.7
	<i>Personnel</i>	Tingkat harapan keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.8
		Tingkat harapan kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.9
Tingkat harapan kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .		<i>Ordinal</i>	C.2.10	

Lanjutan Tabel 3.1

Kategori Instruksi	Instruksi	Kategori	Kategori	Tipe	Kode
			Tingkat harapan kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.11
			Tingkat harapan keramahaman instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.12
		<i>Roles</i>	Tingkat harapan kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	<i>Ordinal</i>	C.3.13
			Tingkat harapan kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.3.14
			Tingkat harapan kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	<i>Ordinal</i>	C.3.15
			Tingkat harapan komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	<i>Ordinal</i>	C.3.16
		<i>Scripts</i>	Tingkat harapan kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	<i>Ordinal</i>	C.4.17

Lanjutan Tabel 3.1

Kategori Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Sub-Indikator
				Tingkat harapan kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> . <i>Ordinal</i> C.4.18
				Tingkat harapan kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing. <i>Ordinal</i> C.4.19
				Tingkat harapan rasa tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan. <i>Ordinal</i> C.4.20
				Tingkat harapan kepedulian instruktur <i>outbound</i> . <i>Ordinal</i> C.4.21
				Tingkat harapan kesigapan instruktur <i>outbound</i> . <i>Ordinal</i> C.4.22
				Tingkat harapan kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> . <i>Ordinal</i> C.4.23
Perceived (Kenyataan)		<i>Service facilities</i>		Tingkat kenyataan keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> . <i>Ordinal</i> C.1.1

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel Indikator	Indikator	Indikator	Indikator	Skala	Kode
			Tingkat kenyataan kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.2
			Tingkat kenyataan kebersihan area <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.3
			Tingkat kenyataan kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.4
			Tingkat kenyataan keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.5
			Tingkat kenyataan kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.6
			Tingkat kenyataan kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.1.7
					<i>Personnel</i>
Tingkat kenyataan kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.9			

Lanjutan Tabel 3.1

Sifat dan Fungsi	Rencana	Indikator	Bentuk	Skala	Kode	
			Tingkat kenyataan kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.10	
			Tingkat kenyataan kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.11	
			Tingkat kenyataan keramah tamahan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.2.12	
			<i>Roles</i>	Tingkat kenyataan kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	<i>Ordinal</i>	C.3.13
				Tingkat kenyataan kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.3.14
				Tingkat kenyataan tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	<i>Ordinal</i>	C.3.15
				Tingkat kenyataan komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	<i>Ordinal</i>	C.3.16

Lanjutan Tabel 3.1

Materi/Topik/Sub-tema	Kompetensi	Materi	Indikator	Skala	Kode
			Tingkat kenyataan kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	<i>Ordinal</i>	C.4.17
			Tingkat kenyataan kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.4.18
		<i>Scripts</i>	Tingkat kenyataan kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	<i>Ordinal</i>	C.4.19
			Tingkat kenyataan rasa tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	<i>Ordinal</i>	C.4.20
			Tingkat kenyataan kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.4.21
			Tingkat kenyataan kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.4.22
			Tingkat kenyataan kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	<i>Ordinal</i>	C.4.23

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2012

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2010:172). Apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara, maka sumber data disebut responden, sedangkan jika penelitian menggunakan teknik observasi, maka sumber data bisa berupa benda, gerak, atau proses sesuatu.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi (Ulber Silalahi, 2009: 289). Sedangkan menurut Husein Umar (2009:42) “data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorang seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung. Dalam penelitian ini, sumber data primer disebarkan kepada sejumlah responden yang dianggap mewakili seluruh populasi dalam penelitian, yaitu wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Ulber Silalahi, 2009: 291). Sumber data sekunder adalah sumber data yang mana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Dalam penelitian ini,

yang menjadi sumber data sekunder adalah berbagai literatur, artikel, karya-karya ilmiah, serta situs internet mengenai teori *service delivery* terhadap kepuasan wisatawan.

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpul dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Jenis Data	Sumber Data
Data Sekunder		
1.	Pertumbuhan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Jawa Barat 2006-2011	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat
2.	Data Pengunjung Objek Wisata Kabupaten Kuningan Tahun 2009-2011	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan, 2012
3.	Data pengunjung wisatawan nusantara Objek Wisata Linggarjati Indah Kuningan 2005-2011	<i>Marketing</i> Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan
4.	Persentase kunjungan wisatawan berdasarkan atraksi di Objek Wisata Linggarjati Indah Kuningan.	<i>Marketing</i> Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan
5.	Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kuningan.	<i>Marketing</i> Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan
6.	Persentase Wisatawan Yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kuningan.	<i>Marketing</i> Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

Lanjutan Tabel 3.2

No	Jenis Data	Sumber Data
7.	Persentase Kepuasan Wisatawan dalam Menggunakan paket <i>outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.	<i>Marketing</i> Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.
Data Primer		
1.	Tanggapan terhadap <i>service delivery</i> yang diberikan oleh Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.	Wisatawan yang menggunakan paket <i>outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan
2.	Tingkat Kepuasan wisatawan terhadap <i>service delivery</i> yang diberikan oleh di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.	Wisatawan yang menggunakan paket <i>outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

Sumber: Pengolahan Data 2012

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011:61) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi populasi bukan hanya orang saja, tetapi juga benda-benda alam. Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti itu.

Berdasarkan pengertian di atas maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pengunjung yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kuningan pada tahun 2011. Berikut ini adalah jumlah populasi wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kuningan selama tahun 2011:

TABEL 3.3
POPULASI PENELITIAN

No.	Paket <i>Outbound</i>	Pengunjung Wisnus 2011
1.	<i>Full Day</i>	24.365
2.	<i>Half Day</i>	28.021
Total		52.386

Sumber: Objek Wisata Linggarjati Indah, 2011

3.2.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dalam sebuah penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya yang tersedia. Sehingga penelitian ini diperkenankan untuk mengambil sebagian saja dari objek populasi yang ditentukan dengan catatan bagian yang diambil tersebut *representatif* (mewakili).

Menurut Husein Umar (2009:59), mengemukakan bahwa untuk menghitung besarnya ukuran sampel, maka dapat dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin dengan rumus:

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

Keterangan:

- n : ukuran sampel
 N : ukuran populasi
 e : taraf kesalahan (0,1²)

Berdasarkan rumus di atas, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{52.386}{1 + (52.386 \times (0,1)^2)}$$

$$n = 100$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas maka jumlah sampel minimal yang diteliti adalah berjumlah 100 responden. Jumlah proporsi sampel dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut ini:

TABEL 3.4
JUMLAH PROPOSIONAL SAMPEL RESPONDEN PENELITIAN

No.	Destinasi wisata	Pengunjung Wisnus 2011	Sampel
1.	Full Day	24.365	$\frac{24.365 \times 100}{52.386} = 46$
2.	Hal Day	28.021	$\frac{28.021 \times 100}{52.386} = 54$
Total		52.386	100

Sumber: Pengolahan Data 2012

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam menarik anggota sampel dari anggota populasi agar sampel representatif harus diupayakan agar setiap subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Pada dasarnya ada dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2010:117). *Probability sampling* meliputi *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random*. *Nonprobability sampling* meliputi, *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.

Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2010:118).

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*) maka teknik pengambilan sampelnya dilakukan sebagai berikut:

1. Tentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.
2. Tentukan tempat tertentu sebagai *check point*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *check point* adalah area/lokasi *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.
3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *sampling*. Pada penelitian ini waktu kongkrit yang digunakan oleh peneliti adalah hari Sabtu dan Minggu serta libur nasional pukul 09.00-15.00 WIB.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk mencari dan memperoleh data. Data yang terkumpul digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Digunakan sebagai teknik komunikasi langsung dengan responden mengenai *service delivery* dan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Teknik wawancara yang digunakan yaitu teknik wawancara tidak terstruktur yang menurut Sugiyono (2010:197) yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pengelola Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pengunjung atau wisatawan yang datang ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, serta masyarakat setempat.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tujuannya untuk mendapatkan data primer yang berisi

pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, *service delivery* (yang terdiri dari empat sub variabel, yaitu *service facilities*, *personnel*, *roles*, dan *scripts*), serta kepuasan wisatawan.

3. Studi Literature

Usaha pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti. Studi literatur dapat dilakukan dengan mempelajari buku mengenai *service delivery* serta kepuasan, jurnal pemasaran jasa yang berhubungan dengan *service delivery* dan kepuasan, *website* dan lain sebagainya.

4. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, khususnya mengenai kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

TABEL 3.5
TEKNIK PENGUMPULAN DATA

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Wawancara	Wisatawan yang menggunakan paket <i>outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah.
2.	Kuesioner	Wisatawan yang menggunakan paket <i>outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah.
3.	Studi Literatur	Teori mengenai <i>service delivery</i> dan kepuasan wisatawan.
4.	Observasi	Aktivitas pelaksanaan program <i>service delivery</i> .

Sumber: Pengolahan data Tahun 2012

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi, karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan *reliable*. Penelitian ini menggunakan data ordinal. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval* (MSI). Pengujian validitas dan realibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows*.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2010:172) mengutarakan bahwa, "Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:2011) yang dimaksud dengan validitas adalah "Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen". Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah.

Jenis validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-

masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Dalam bagian ini akan dikemukakan pengujian validitas pada penelitian ini. Sebagai *independent variable* (X) *service delivery* memiliki indikator yang terdiri dari *service facilities, personnel, roles* dan *scripts*. Sedangkan yang menjadi *dependent variable* (Y) adalah kepuasan wisatawan hasil perbandingan antara kenyataan dan harapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus *Korelasi Product Moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Sugiyono, 2011: 228})$$

Keterangan :

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Banyaknya responden

Peneliti dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya suatu hubungan dengan melihat besarnya koefisien korelasi. Berikut ini adalah pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi:

TABEL 3.6
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI TERHADAP
KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Interpretasi
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 (2011,231)

Setelah melakukan analisis faktor dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Keputusan pengujian validitas item instrument, adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 18.0 *for windows*. Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18 *for windows*. Berikut uji validitas instrumen penelitian:

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

<i>Service Facilities</i>				
1.	Keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	0,768	0,374	Valid
2.	Kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	0,727	0,374	Valid
3.	Kebersihan area <i>outbound</i> .	0,761	0,374	Valid

Lanjutan Tabel 3.7

Perhitungan SPREADSHEET DIJERAKAN DARI YANG DITERIMA (PERCEIVED)				
4.	Kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,699	0,374	Valid
5.	Keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,766	0,374	Valid
6.	Kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,622	0,374	Valid
7.	Kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	0,768	0,374	Valid
Personnel				
1.	Keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,668	0,374	Valid
2.	Kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	0,762	0,374	Valid
3.	Kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,766	0,374	Valid
4.	Kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,766	0,374	Valid
5.	Keramahmataman instruktur <i>outbound</i> .	0,693	0,374	Valid
Roles				
1.	Kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0,697	0,374	Valid
2.	Kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	0,860	0,374	Valid
3.	Kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0,727	0,374	Valid
4.	Kesesuaian komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	0,699	0,374	Valid
Scripts				
1.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	0,768	0,374	Valid
2.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	0,668	0,374	Valid
3.	Kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	0,762	0,374	Valid
4.	Tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	0,693	0,374	Valid
5.	Kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	0,697	0,374	Valid
6.	Kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	0,727	0,374	Valid
7.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	0,761	0,374	Valid
Perhitungan SPREADSHEET DIJERAKAN DARI YANG DITERIMA (PERCEIVED)				
Service Facilities				
1.	Keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	0,742	0,374	Valid
2.	Kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	0,607	0,374	Valid
3.	Kebersihan area <i>outbound</i> .	0,497	0,374	Valid
4.	Kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,690	0,374	Valid
5.	Keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,586	0,374	Valid
6.	Kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,714	0,374	Valid
7.	Kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	0,723	0,374	Valid

Lanjutan Tabel 3.7

Personnel				
1.	Keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,790	0,374	<i>Valid</i>
2.	Kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	0,577	0,374	<i>Valid</i>
3.	Kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,698	0,374	<i>Valid</i>
4.	Kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,621	0,374	<i>Valid</i>
5.	Keramahmatan instruktur <i>outbound</i> .	0,682	0,374	<i>Valid</i>
Roles				
1.	Kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0,564	0,374	<i>Valid</i>
2.	Kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	0,662	0,374	<i>Valid</i>
3.	Kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0,711	0,374	<i>Valid</i>
4.	Kesesuaian komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	0,603	0,374	<i>Valid</i>
Scripts				
1.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	0,609	0,374	<i>Valid</i>
2.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	0,381	0,374	<i>Valid</i>
3.	Kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	0,419	0,374	<i>Valid</i>
4.	Tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	0,668	0,374	<i>Valid</i>
5.	Kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	0,702	0,374	<i>Valid</i>
6.	Kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	0,442	0,374	<i>Valid</i>
7.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	0,653	0,374	<i>Valid</i>
No.	Keterangan	hitung	nilai	Keterangan
Service Facilities				
1.	Keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	0,502	0,374	<i>Valid</i>
2.	Kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	0,466	0,374	<i>Valid</i>
3.	Kebersihan area <i>outbound</i> .	0,546	0,374	<i>Valid</i>
4.	Kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,569	0,374	<i>Valid</i>
5.	Keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,610	0,374	<i>Valid</i>
6.	Kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	0,617	0,374	<i>Valid</i>
7.	Kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	0,583	0,374	<i>Valid</i>
Personnel				
1.	Keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,689	0,374	<i>Valid</i>
2.	Kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	0,541	0,374	<i>Valid</i>
3.	Kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,504	0,374	<i>Valid</i>
4.	Kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0,447	0,374	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 3.7

5.	Keramahtamahan instruktur <i>outbound</i> .	0,682	0,374	<i>Valid</i>
<i>Roles</i>				
1.	Kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0,593	0,374	<i>Valid</i>
2.	Kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	0,410	0,374	<i>Valid</i>
3.	Kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0,543	0,374	<i>Valid</i>
4.	Kesesuaian komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	0,468	0,374	<i>Valid</i>
<i>Scripts</i>				
1.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	0,431	0,374	<i>Valid</i>
2.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	0,571	0,374	<i>Valid</i>
3.	Kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	0,404	0,374	<i>Valid</i>
4.	Tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	0,563	0,374	<i>Valid</i>
5.	Kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	0,636	0,374	<i>Valid</i>
6.	Kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	0,512	0,374	<i>Valid</i>
7.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	0,662	0,374	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas pengukuran validitas untuk variabel *service delivery* dilihat dari yang diharapkan (*expected*) subvariabel *service facilities* nilai tertinggi sebesar 0,768 pada item pertanyaan keindahan *landscape* di area *outbound* dan kenyamanan fasilitas yang tersedia di area *outbound*, dan nilai terendah sebesar 0,622 pada item kelayakan kondisi fasilitas alat-alat *outbound*. Pada subvariabel *personnel* nilai tertinggi dimiliki item pertanyaan kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur *outbound* dan kerapihan seragam yang dikenakan instruktur *outbound* sebesar 0,766, sedangkan nilai terendah sebesar 0,668 pada item pertanyaan keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound*.

Pada subvariabel *roles* nilai tertinggi dimiliki item pertanyaan kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound* sebesar 0,860, sedangkan nilai terendah sebesar 0,697 pada item pertanyaan kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya. Pada subvariabel *scripts* nilai tertinggi dimiliki item pertanyaan kemampuan instruktur *outbound* pada saat memberikan *greeting* atau sapaan sebesar 0,768, sedangkan nilai terendah sebesar 0,668 pada item pertanyaan kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound*.

Pada variabel *service delivery* dilihat dari yang diterima (*perceived*) menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan r_{tabel} yang bernilai 0.374. Pengukuran validitas *service delivery* terhadap subvariabel *service facilities* menunjukkan nilai tertinggi sebesar 0,742 pada item pertanyaan keindahan *landscape* di area *outbound*, dan nilai terendah sebesar 0,497 pada item pertanyaan kebersihan area *outbound*. Pada subvariabel *personnel* nilai tertinggi sebesar 0,790 pada item pertanyaan keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound*, sedangkan nilai terendah terdapat pada item pertanyaan kemenarikan seragam instruktur *outbound* dengan nilai sebesar 0,577.

Pada subvariabel *roles* nilai tertinggi dimiliki oleh item pertanyaan kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya dengan skor sebesar 0,711, sedangkan nilai terendah sebesar 0,564 pada item pertanyaan kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya. Pada subvariabel *scripts* nilai tertinggi dimiliki oleh item pertanyaan kepedulian

instruktur *outbound* dengan skor sebesar 0,702, sedangkan nilai terendah sebesar 0,381 pada item kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound*.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2010:221). Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Menurut Sugiyono (2010:183), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

(Suharsimi Arikunto, 2010:239)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan
 σ_1^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 (\sum \wedge^2)}{n} / n$$

(Husein Umar, 2009:172)

n = jumlah sampel

σ = jumlah varians

X = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Cronbach Alpha* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika Koefisien *Cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 (Hair, Anderson, Tatham & Black, Uma Sekaran):

Cronbach alpha adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi atau satu sama lain. *Cronbach alpha* dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *Cronbach alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_{11}) \geq r tabel dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item (r_{11}) $<$ r tabel dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* komputer SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18.0 *for windows*. Berikut Tabel uji reliabilitas instrumen penelitian:

TABEL 3.8
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Variabel Penelitian	Koefisien	Reliabilitas	Kategori
1.	<i>Service delivery</i> (X)	0,794	0,70	Reliabel
2.	Kepuasan Wisatawan (Y)	0,816	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2012

Pada Tabel 3.7 dapat diketahui bahwa hasil tingkat *reliability* pada penelitian ini, untuk *service delivery* yaitu sebesar 0,794 dan untuk kepuasan wisatawan yaitu sebesar 0,816.

3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

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

Jenis data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah data ordinal. Dimana sejalan dengan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pelaksanaan program *service delivery* untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dengan bantuan statistik untuk mengolah data yang terkumpul dari sejumlah kuesioner.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai *service delivery* yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah *service delivery* yang memiliki empat sub variabel yaitu *service facilities*, *personnel*, *roles*, dan *scripts*. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah kepuasan wisatawan. Sehingga penelitian ini akan diteliti pengaruh *service delivery* (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y). Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden. Untuk mengetahui karakteristik responden digunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Dimana:

n = nilai yang diperoleh

N = jumlah seluruh nilai

100 = konstanta

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul.

3. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a) Memberikan skor pada setiap item.
 - b) Menjumlahkan skor pada setiap item.
 - c) Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.
4. Menganalisis data dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data

Pada penelitian ini digambarkan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab, sedangkan analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* mengenai program *service delivery* yang dilakukan pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan yang terdiri dari *service facilities, personnel, roles, dan scripts*.
2. Analisis deskriptif tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* mengenai analisis kepuasan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Regresi berganda digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh fungsional ataupun kausal *service facilities* (X_1), *personnel* (X_2), *roles* (X_3) dan *scripts* (X_4) terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Adapun langkah-langkah untuk analisis verifikatif adalah sebagai berikut:

1) *Method of Successive Internal (MSI)*

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

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

- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{Dencity at Lower Limit} - (\text{Dencity at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Are Below Lower Limit})}$$

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variable independent* dengan *variable dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2) Teknik Analisis Linear Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Adapun untuk pengolahan data dilakukan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut Duwi Priyanto (2011:242) dilakukan sebagai berikut:

- a. Pada halaman SPSS, klik tombol Variable View. Pada kolom name baris pertama ketik Y, baris kedua sampai kelima ketik X1, X2, X3 dan X4.
- b. Selanjutnya buka halaman Data Editor dengan klik tombol Data View. Kemudian isikan datanya sesuai variabelnya.
- c. Untuk melakukan analisis data, klik *analyze, regression linier*. Lalu pindahkan variabel Y sebagai variabel bergantung ke kolom *dependent* serta variabel X1, X2, X3, dan X4 sebagai variabel bebas ke kolom

independent. Klik *method* pilih *enter*. Abaikan yang lain kemudian klik OK.

Sebelum mengolah data dengan menggunakan program SPSS 18 *for windows*, peneliti harus menentukan terlebih dahulu teknik analisis yang digunakan. Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Menurut Sugiyono (2011:275) regresi berganda digunakan oleh peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak (Sugiyono, 2011:260).

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *service delivery* yang terdiri *service facilities*, *personnel*, *roles*, dan *scripts*. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan wisatawan. Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + bX_{1.1} + bX_{1.2} + bX_{1.3} + bX_{1.4}$$

Keterangan:

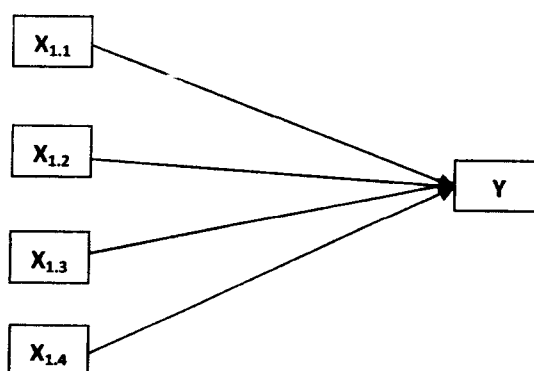
Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan wisatawan)

a = Harga Y bila X = 0

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 (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu. X₁, X₂, X₃, X₄ = variabel penyebab (X₁ = *service facilities*), (X₂ = *personnel*), (X₃ = *roles*) dan (X₄ = *scripts*).

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



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan :

$X_{1.1}$	= <i>service facilities</i>
$X_{1.2}$	= <i>personnel</i>
$X_{1.3}$	= <i>roles</i>
$X_{1.4}$	= <i>scripts</i>
Y	= Kepuasan Wisatawan

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan secara simultan dan parsial dengan rumus sebagai berikut:

a. Pengujian Secara Simultan

Uji secara simultan yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang bersama-sama memengaruhi Y , uji ini menggunakan uji F

$$F = \frac{R^2 (n - k - 1)}{k (1 - R^2)} \quad (\text{Iqbal Hasan, 2009:107})$$

Keterangan

R = Nilai korelasi

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah subjek (sampel)

b. Pengujian Secara Parsial

Uji secara parsial yaitu uji statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y , uji ini menggunakan uji t

$$t_0 = \frac{b_1 - B_i}{S_{b_1}}, i = 1, 2, 3, \dots \quad (\text{Iqbal Hasan, 2009:108})$$

Menghitung pengaruh variabel lain (ϵ)

$$P_{y \epsilon_i} = \sqrt{1 - R_{Y(x_{1.1}, x_{1.2}, x_{1.3}, x_{1.4}, x_{1.5})}^2}$$

Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Teknik analisis regresi dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Normalitas

Pada analisis regresi data yang dimiliki harus berdistribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut Duwi Priyanto (2011:278) dilakukan sebagai berikut:

- a) Buka *file* Analisis regresi, *Analyze* → *regression* → *linear*
- b) Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c) Pada kotak *Plots*, pada Y diisi *DEPENDENT*, pada X diisi *ZRESID*
- d) Beri centang pada *Normal Probability Plot*
- e) Abaikan pilihan lain → *OK*

2. Uji Asumsi Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan adanya hubungan yang mendekati sempurna antarvariabel bebas. Salah satu cara untuk mengetahui adanya multikolinearitas antarvariabel bebas dapat dilihat melalui nilai *variance inflation factor* (VIF) dengan bantuan SPSS 18 *for windows* yang menurut Duwi Priyanto (2011:288) dilakukan sebagai berikut:

- a. Buka file analisis regresi: *analyze* → *regression* → *linear*
- b. Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*.
- c. Beri centang pada *Collinearity Diagnostics*. Kemudian klik tombol *Continue*. Pada kotak dialog sebelumnya klik tombol *OK*.

3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan adanya varian variabel dalam model yang tidak sama (konstan). Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows* menurut Duwi Priyanto (2011:292):

- a. Buka file analisis regresi: *analyze* → *regression* → *linear*
- b. Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c. Pada kotak *save* klik *unstandardized*
- d. Abaikan yang lain klik *OK*

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Kriteria pengujian untuk hipotesis yang dilakukan secara simultan adalah sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

$H_0 : \rho_{yx} = 0$;

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *service delivery* yang terdiri dari *service facilities*, *personnel*, *roles*, dan *scripts* terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hi : $\rho_{yx} \neq 0$;

Terdapat pengaruh yang signifikan antara *service delivery* yang terdiri dari *service facilities*, *personnel*, *roles*, dan *scripts* terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Kriteria pengujian untuk hipotesis yang dilakukan secara parsial adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_i diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *service facilities* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

$H_i \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan antara *service facilities* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_i diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *personnel* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

$H_i \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan antara *personnel* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

- 3) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_i diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *roles* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

$H_i \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan antara *roles* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

- 4) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_i diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *scripts* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

$H_i \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan antara *scripts* dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.