

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian.**

Penelitian ini tergolong penelitian *asosiatif* atau hubungan karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian asosiatif atau hubungan maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan meramalkan dan mengontrol suatu gejala ( Sugiyono, 1999:11)

Jenis penelitian yang akan dipakai oleh peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif (*asosiatif kausal*, yakni penelitian yang sifatnya mencari suatu sebab akibat yang dapat menjelaskan pengaruh dari variabel terikat baik secara parsial dan simultan) dengan menitik beratkan pada pengujian hipotesis. Data yang digunakan harus terukur dan akan menghasilkan bukti kebenaran hipotesis serta menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2008;11).

### **3.2 Lokasi Penelitian.**

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Wisata Segoro Indah Dalegan Gresik JL. Pasir Putih Dalegan Panceng-Gresik-Jawa Timur.

### **3.3 Populasi Dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008;115). Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung WISID di

Gresik mulai Tahun 2008-2010. adapun jumlah populasi atau pengunjung dalam penelitian ini sebanyak 920,421 pengunjung.

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel menurut Sugiyono (2008;116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Mengingat jumlah populasi yang ada di WISID cukup besar dan adanya keterbatasan kemampuan peneliti dari segi waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini perlu mengambil sampel, hal ini diharapkan sampel dapat mewakili populasi. Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel adalah rumus Slovin.

Adapun menurut Umar (1997:108) merumuskan Slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel.

N = Jumlah Populasi.

e = Tingkat Kesalahan.

Dari rumus di atas dapat ditentukan jumlah sampel yang di ambil pada penelitian ini adalah sebanyak:

$$n = \frac{920.421}{1 + 920.421(0,1)^2}$$

$$n = \frac{920.421}{9205,21}$$

$$n = 100$$

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Insidental sampling* yang merupakan bagian dari teknik dari *nonprobability sampling*. Bentuk pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data penelitian ini (Sugiyono, 2008;116). Teknik sampel ini dipilih peneliti berdasarkan penilaian dan pandangan dari peneliti berdasarkan tujuan dan maksud peneliti dengan pertimbangan antara lain : 1. Responden yang melakukan berkunjung di WISID, 2. Responden yang berusia 17 Tahun hingga 50 Tahun.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 pengunjung.

### **3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional variabel**

#### **3.4.1 Identifikasi Operasional Variabel**

Dalam suatu penelitian variabel yang teliti harus sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian ini variabel penelitiannya adalah :

1. *Independent Variable* (Variabel bebas)
  - a. Kualitas pelayanan( $X_1$ )
  - b. Harga ( $X_2$ )
  - c. Fasilitas ( $X_3$ ) dan
  - d. Lokasi ( $X_4$ ).
2. *Dependent Variable* (Variabel terikat) : kepuasan pengunjung (Y).

### 3.4.2 Definisi Operasional Variabel

DefinisVariabel penelitian dari penelitian yang akan di teliti adalah kualitas pelayanan (X1), harga (X2), fasilitas (X3) serta lokasi (X4) sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pengunjung sebagai variabel dependen (Y).

#### 1. Variabel bebas

##### a. Kualitas Pelayanan (X1)

Memberikan kualitas pelayanan yang sopan cepat dan pelayanan yang sangat ramah terhadap pelanggan dalam berkunjung.

Indikator dari kualitas pelayanan adalah:

- 1) Karyawan sopan dan profesional.
- 2) Layanan yang ramah dan cepat.
- 3) Tanggap terhadap keluhan.
- 4) Memberikan perhatian dengan baik.
- 5) Memberikan pelayanan secara adil.

##### b. Harga (X2)

Tanggapan pelanggan tentang kesesuaian harga dengan fasilitas yang telah disediakan di WISID.

Indikator dari harga adalah:

- 1) Tarif terjangkau oleh daya beli.
- 2) Tarif lebih rendah dari pada pesaing.
- 3) Tarif sesuai dengan manfaat yang diperoleh.

##### c. Fasilitas (X3)

Segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa di WISID.

Indikator dari variabel ini adalah :

- 1) Toilet yang nyaman dan bersih untuk dipakai.
- 2) Fasilitas bermain bagi pengunjung.
- 3) Fasilitas keluarga yang nyaman.
- 4) Tersedianya tempat parkir yang memadai.

d. Lokasi (X4)

Tanggapan pelanggan atas lokasi yang ada dari tempat yang dinilai berdasarkan persepsi pelanggan.

Indikator dari lokasi adalah:

- 1) Mudah dijangkau.
- 2) Keamanan di sekitar lokasi wisata terjamin.
- 3) Arus lalu lintas menuju lokasi wisata lancar.
- 4) Kondisi lingkungan yang nyaman/bersih.

2. Variabel terikat

a. Kepuasan pengunjung (Y)

Tanggapan pengunjung mengenai fasilitas yang ada di WISID atas kualitas yang diterima dan tindakan setelah berkunjung.

Indikator dari kepuasan pelanggan adalah:

- 1) Merekomendasikan jasa wisata WISID.
- 2) Memilih WISID dari pada wisata lain.
- 3) Tidak ada komplain atau keluhan terhadap WISID.
- 4) Memberikan pujian setelah melakukan kunjungan di WISID.
- 5) WISID adalah wisata yang bereputasi baik.

### 3.5 Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder.

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Sedangkan menurut Sugiarto, Dkk (2001;16), “Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama, baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang biasa digunakan oleh peneliti”.

#### 2. Data Sekunder.

Data sekunder adalah data yang diambil dari data primer yang sudah diolah untuk tujuan tertentu, sedangkan menurut Sugiarto, Dkk (2001;16), adapun data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literature-literatur dan kantor WISID.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data.

Dalam setiap penelitian disamping menggunakan metode yang tepat, diperlukan pula kemampuan memilih dan menyusun teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Dalam menyusun penelitian ini, alat pengambil data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Kuisisioner

Menurut Sugiyono, (2008;199) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Angket yang digunakan adalah tipe pilihan untuk memudahkan bagi responden dalam memberikan jawaban, karena alternative jawaban sudah

disediakan dan hanya membutuhkan waktu yang lebih singkat untuk menjawabnya. Alasan mengapa penelitian menggunakan metode angket adalah antara lain:

- a. Responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, sehingga akan diperoleh data yang lengkap dan benar.
- b. Responden memiliki kemampuan untuk menyatukan keinginan yang diinginkan dalam angket.
- c. Hemat waktu, tenaga dan biaya.

Menurut Sugiyono (2001;67), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial atau variabel penelitian”. Dan dalam penelitian ini menggunakan skor 5,4,3,2,1 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jawaban (SS) “Sangat Setuju” diberi skor 5.
2. Jawaban (S) “Setuju” diberi skor 4.
3. Jawaban (RR) “Ragu-Ragu” diberi skor 3.
4. Jawaban (TS) “Tidak Setuju” diberi skor 2.
5. Jawaban (STS) “Sangat Tidak Setuju” diberi skor 1.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Kuantitatif. Menurut Sugiarto, Dkk (2001;21), “Data Kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka”. Analisis kuantitatif ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat analisis statistik.

Pengolahan data dengan analisis kuantitatif melalui beberapa tahap.

### 3.7.1 Uji Validitas.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan dan kesahihan suatu alat ukur (Rangkuti, 2002;77). Instrumen yang valid/tepat berarti alat yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, dimana instrumen itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur suatu data supaya tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksudkan agar tercapai kevalidannya. Validitas berfungsi untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas menggunakan metode *Corrected item to total Correlation*. Item dinyatakan valid jika pada tingkat signifikan 5 % nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Uji validitas diukur dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS seri 16.0 for Windows.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas.

Arikunto (2002;154), mengemukakan bahwa “Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu, reliabel artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan”. Untuk menguji tentang reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen, dapat ditentukan dengan rumus tertentu.

Dalam uji reliabilitas ini suatu butir atau variabel dikatakan reliabel jika  $r$  alpha >  $r$  tabel dengan  $df$  dengan signifikansi 5%. disini pengujian dilakukan menggunakan bantuan program komputer SPSS seri 16.0 for Windows.

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan bisa dipergunakan untuk melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik yaitu :

#### 1. Uji Normalitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi residu dari persamaan regresinya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Menurut Santoso (2004) cara untuk mendeteksi normalitas adalah:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar *variable independent* (Santoso, 2004). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara *variable*

*independent* / variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal.

Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dengan cara (Santoso, 2004) :

- a. Melihat nilai *Variance inflation factor (VIF)*, yang besarnya di sekitar angka 1 dan tidak lebih dari 10
  - b. Nilai angka *tolerance* mendekati 1
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan yang lain (Santoso, 2004). Jika varians dari residual atau dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*. Dan jika varians berbeda maka disebut *heteroskedastisitas*. Menurut Santoso (2004) model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar analisis yang digunakan adalah (Santoso, 2004):

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu atau teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadinya Heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3.7.4 Regresi Linier Berganda

Menurut Arikunto (2002;265) ‘regresi linier berganda adalah analisa tentang hubungan antara satu dependent variable (variabel terikat) dengan dua atau lebih independent Variable (variabel bebas)’. Jika ada lebih dari satu variabel bebas untuk mengestimasi nilai Y, persamaan yang digunakan disebut permukaan regresi (*regression surface*), yaitu :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan pengunjung.

X<sub>1</sub> = Prediktor kualitas pelayanan.

X<sub>2</sub> = Prediktor harga.

X<sub>3</sub> = Prediktor fasilitas.

X<sub>4</sub> = Prediktor lokasi.

b = Bilangan Koefisiensi regresi berganda.

a = Bilangan Konstanta.

e = standart eror

### 3.7.5 Pengujian Hipotesis Dengan Uji t Dan Uji f.

#### 1. Uji t.

Melakukan uji t untuk menguji tingkat *significansi* pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial. Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Merumuskan Hipotesis

- 1)  $H_0 : b_j = 0_j \dots$  tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau salah satunya berpengaruh.
- 2)  $H_a : b_j \neq 0 \dots$  ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau salah satunya tidak berpengaruh.

b. Menentukan tingkat signifikans ( $\alpha$ )  $5\% = 0,05$

c. Menentukan besarnya thitung yaitu dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{b_i}{s_b}$$

Rangkuti (2001:166):

Keterangan:

$b_i$  = Koefisien Regresi.

$s_b$  = Estimasi Kesalahan Standar b.



**Gambar 3.1**

**Daerah penerimaan dan penolakan  $H_0$  secara parsial (Uji-t)**

d. Kriteria pengujian yang dipakai dalam uji t adalah :

- 1) apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh secara parsial antara kualitas pelayananan, harga, fasilitas dan lokasi secara kepuasan pengunjung.

- 2) apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi secara kepuasan pengunjung.

## 2. Uji f.

Melakukan uji F untuk melihat *significant* tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Dengan pengujian sebagai berikut :

### a. Merumuskan hipotesis

- 1)  $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0 \dots$  tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas (kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi) terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung).
- 2)  $H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0 \dots$  ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas (kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi) terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung).

### b. Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5% = 0,05

### c. Menghitung nilai F untuk mengetahui hubungan secara simultan antara variabel bebas dan terikat dengan formulasi sebagai berikut :

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

Rangkuti (2001:165)

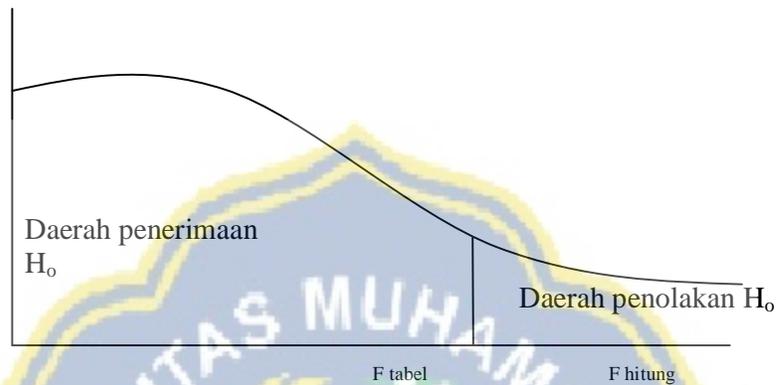
Keterangan:

F = Pendekatan Distribusi Probabilitas Fisher.

$R^2$  = Koefisien Determinasi.

$n$  = Jumlah Data (Sampel).

$k$  = Jumlah Variabel Bebas.



**Gambar 3.2**  
**Daerah penerimaan dan penolakan H<sub>0</sub> secara simultan (Uji-F)**

d. Kriteria pengujian yang dipakai dalam uji f adalah :

- 1) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , berarti H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak, artinya kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi secara keseluruhan tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung.
- 2) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , berarti H<sub>0</sub> ditolak H<sub>a</sub> diterima, artinya kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pengunjung.