

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

Dalam melakukan suatu penelitian, maka peneliti terlebih dahulu harus menentukan metode penelitian yang akan digunakan, karena hal ini menjadi pedoman yang harus dilakukan dalam menarik kesimpulan penelitian yang merupakan pemecahan masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016:2) menyatakan bahwa secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan tujuan dan kegunaan tertentu. Di dalam menyusun laporan ini, peneliti menggunakan metode *explanatory survey* yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan serta mempelajari gejala atau fenomena dengan cara meneliti variabel-variabel penelitian yang sedang dilaksanakan, dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok, sehingga penelitian survey yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dengan kajian hipotesis. Metode ini akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dengan variabel dependen serta menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini bersifat analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif adalah yang berkenaan dengan keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu atau lebih (Sugiyono, 2016:11). Analisis deskriptif dalam rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana *service quality* dan *tourist satisfaction* serta bagaimana *revisit intention* wisatawan.

Sedangkan rumusan masalah yang bersifat verifikatif adalah rumusan masalah yang berkenaan dengan menjawab kebenaran dari suatu hipotesis.

Rumusan masalah tersebut diantaranya:

- a. Seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap *tourist satisfaction*.
- b. Seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention*.
- c. Seberapa besar pengaruh *tourist satisfaction* terhadap *revisit intention*.
- d. Seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* wisatawan ke Keraton Kasepuhan melalui *tourist satisfaction*.

### **3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Operasionalisasi variabel penelitian merupakan unsur yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai perumusan masalah. Teori ini dipergunakan sebagai landasan mengapa sesuatu yang bersangkutan memang bisa mempengaruhi variabel terikat atau merupakan salah satu penyebab. Pada sub bab ini akan menjelaskan definisi variabel dan operasionalisasi variabel.

#### **3.2.1 Definisi Variabel**

Berdasarkan pada judul penelitian yang diambil yaitu pengaruh *service quality* terhadap *tourist satisfaction* serta implikasinya pada *revisit intention* (Studi pada wisatawan Keraton Kasepuhan Kota Cirebon), maka variabel-variabel yang akan diteliti didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel independen (X) yaitu *service quality* sebagai variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Yang menjadi sub variabel dari *service quality* yaitu *tangible*

(bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan).

2. Variabel *intervening* (Y) yaitu *tourist satisfaction* sebagai variabel yang secara teknis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya variabel atau timbulnya variabel dependen. Sub variabel dari *tourist satisfaction* yaitu *expected quality* (kinerja/hasil yang diharapkan) dan *perceived quality* (kinerja/hasil yang terima).
3. Variabel dependen (Z) adalah *revisit intention* sebagai variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Sedangkan yang menjadi menjadi sub variabel *revisit intention* adalah *intention to revisit* dan *intention to recommend*.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel adalah upaya penelitian secara rinci yang diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari penelitian secara rinci yang diperlukan untuk menentukan jenis indikator, serta skala dari penelitian variabel-variabel terkait, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan sesuai dengan judul penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yang diambil yaitu pengaruh *service quality* terhadap *tourist satisfacrion* serta implikasinya pada *revisit intention* wisatawan ke Keraton Kasepuhan. Maka terdapat tiga variabel dalam penelitian ini yang digunakan. Ketiga variabel tersebut dipaparkan kedalam tabel 3.1 operasionalisasi variabel berikut ini.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>Service Quality</i> <i>(Independent Variabel)</i>  <i>Service quality as a measure of how well the level of service quality can be realized through customer fulfilment and delivery accuracy to offset customer expectation</i>  Kotler and Keller (2016:442)	Tangibles	Penampilan Karyawan/pegawai	Tingkat penampilan karyawan/pegawai rapih dan menarik	Ordinal	1
		Kemegahan	Tingkat Kemegahan	Ordinal	2
		Keunikan desain arsitektur	Tingkat keunikan desain arsitektur	Ordinal	3
		Ketersediaan fasilitas/tempat istirahat wisatawan	Tingkat ketersediaan fasilitas/tempat istirahat	Ordinal	4
		Kebersihan	Tingkat kebersihan di area Keraton Kasepuhan	Ordinal	5
		Ketersediaan tempat parkir	Tingkat Ketersediaan tempat parkir memadai	Ordinal	6
	Empaty	Keramahan	Tingkat keramahan karyawan/pegawai	Ordinal	7
		Pelayanan yang sama	Tingkat pelayanan yang sama	Ordinal	8
		Sopan Santun	Tingkat sopan santun karyawan/pegawai	Ordinal	9
		Kepedulian	Tingkat kepedulian karyawan/pegawai		10
	Responsivness	menanggapi keluhan	Tingkat karyawan/pegawai cepat menanggapi keluhan	Ordinal	11
		Pelayanan tiket masuk	Tingkat karyawan/pegawai cepat dalam melayani pembelian tiket masuk	Ordinal	12
		Kesedian membantu	Tingkat kesediaan karyawan/pegawai senantiasa membantu	Ordinal	13

Lanjutan Tabel 3.1

	<i>Reliability</i>	Sesuai dengan janji	Tingkat pelayanan sesuai dengan janji	Ordinal	14
		Kemampuan karyawan/pegawai	Tingkat kemampuan karyawan/pegawai memberikan pengetahuan	Ordinal	15
	<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan	Tingkat jaminan keamanan wisatawan	Ordinal	16
		Reputasi yang baik		Ordinal	17
		Informasi jelas	Tingkat informasi jelas	Ordinal	18
<p><i>Satisfaction (Intervening Variable)</i></p> <p><i>Customer Satisfaction is person's feeling of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations.</i></p> <p><i>Kotler and Keller (2016:153)</i></p>	<i>Performance</i>	Benda bersejarah - banyak, terjaga dan terawatt	Tingkat benda bersejarah banyak, terjaga dan terawatt	Ordinal	19
		Kualitas pelayan - Karyawan cepat tanggap dan handal	Tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan	Ordinal	20
		Karyawan - Sopan, ramah, dan perhatian	Tingkat kepribadian karyawan Keraton Kasepuhan	Ordinal	21
		Fasilitas pendukung - Toilet bersih, parkir yang memadai, fasilitas istirahat wisatawan yang cukup	Tingkat fasilitas pendukung yang baik secara keseluruhan	Ordinal	22
	<i>Expectation</i>	Kualitas pelayanan	Tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan harapan	Ordinal	23
		Biaya	Tingkat kesesuaian biaya yang dikeluarkan	Ordinal	24
		Faktor emosional	Tingkat kebanggaan	Ordinal	25
		Kemudahan - Pembelian tiket - Akses	Tingkat kemudahan untuk dapat berwisata	Ordinal	26

Lanjutan Tabel 3.1

<i>Revisit Intention (Dependent Variable)</i>  <i>Evaluations carried out regarding travel experience or perceived value and overall visitor satisfaction after future behaviour in consideration of the desire to return to the same goal and willingness to recommend it to others.</i>  Som et al (2012)	<i>The Willingness to Revisit</i>	Destinasi menyenangkan	Tingkat menjadi destinasi yang menyenangkan		27
		Destinasi favorit	Tingkat menjadi destinasi favorit		28
		Ingin kembali	Tingkat ingin kembali		29
		Banyak waktu luang	Tingkat banyak waktu luang untuk mengunjungi		30
		Tidak terdapat kesulitan	Tingkat tidak terdapat kesulitann		31
	<i>Recommend it to Others</i>	Pengalaman positif	Tingkat menceritakan pengalaman positif		32
		Akan mempromosikan	Tingkat akan mempromosikan		33
		Kebanggaan mempromosikan	Tingkat kebanggaan mempromosikan		34
		Senang hati merekomendasikan	Tingkat senang hati merekomendasikan		35
		Memilih	Tingkat orang yang dikenal akan memilih		36

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

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dan dengan menentukan populsi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Dan untuk mempermudah pengolahan data maka peneliti akan mengambil bagian dan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Dan sampel penelitian diperoleh dari teknik *sampling* tertentu.

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:117), focus penelitian ini berlokasi di objek wisata Keraton Kasepuhan Kota Cirebon dimana populasi pada penelitian ini yaitu wisatawan yang berkunjung ke Keraton Kasepuhan pada bulan Oktober, November, dan Desember 2017, maka dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini :

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Keraton Kasepuhan Bulan Oktober, November, dan Desember 2017**

Bulan	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Total
Oktober	5.481	31	5.512
November	6.542	44	6.586
Desember	4.197	21	4.218
<b>Total</b>			<b>16.316</b>

Sumber : Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BKKK)

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Apabila penelitian menggunakan sampel, maka yang bisa didapat yaitu ciri-ciri sampel yang diharapkan bisa menaksir ciri-ciri populasi. Menurut Sugiyono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan terbatas hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini

dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul sangat representatif (benar-benar mewakili). Rumus dan perhitungan yang digunakan penulis untuk mendapatkan jumlah sampel responden dari populasi tersebut adalah dengan rumus Slovin yang dapat dilihat dalam buku Riduwan dan Kuncoro (2017:44) dengan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 90% adalah sebagai berikut.

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

Dimana :  $n$  = Jumlah sampel

$N$  = Populasi

$\alpha$  = presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{16.316}{(16.316)(0,1^2)+1}$$

$n = 99,39$  digenapkan menjadi 100 responden

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat diketahui total sampel yang akan diteliti yaitu sebanyak 100 responden.

### 3.3.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *noproability sampling* yaitu adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel penelitian. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan yaitu dengan *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel penelitian berdasarkan

kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui peneliti itu cocok untuk diambil sebagai sumber data (Indrawan & Yaniawati, 2016: 104).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini dilakukan dengan dua teknik yaitu :

#### *1. Field research* (studi lapangan)

Dalam studi lapangan ini penulis memperoleh data primer secara langsung di objek yang dijadikan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data primer yang dilakukan sebagai berikut :

##### a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BPKK). Pada wawancara di Keraton Kasepuhan bagian informasi dan pemandu memberikan informasi mengenai wisatawan yang datang ke Keraton Kasepuhan dan juga mengenai keluhan-keluhan yang disampaikan oleh wisatawan ke pihak Keraton Kasepuhan.

##### b. Observasi

Teknik untuk memperoleh data dengan cara mengadakan pengalaman langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di objek wisata Keraton Kasepuhan.

##### c. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan kemudian disebarakan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan

lebih jelas dan akan lebih akurat. Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum responden, perhatian dan pendapat responden mengenai pengaruh *tourist service quality* terhadap *tourist satisfaction* serta implikasinya pada *revisit intention* wisatawan ke Keraton kasepuhan.

## 2. *Library research* (studi kepustakaan)

Perolehan data dengan studi kepustakaan dengan cara mempelajari buku-buku, dokumen, dan jurnal yang dapat dijadikan sebagai landasan pemikiran teoritis dalam penelitian. Data sekunder yang diambil untuk penelitian ini diantaranya :

- a. Daftar kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia 2013-2017 (Kementrian Pariwisata Republik Indonesia)
- b. Daftar kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Provinsi Jawa Barat (Disparbud Prvinsi Jawa Barat)
- c. Daftar jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Kota Cirebon (Disporbudpar Kota Cirebon)
- d. Daftar jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Keraton Kasepuhan (Badan Pengelola Keraton Kasepuhan), dan
- e. Berbagai buku dan jurnal yang relevan dengan penelitian ini.

### 3.5 Skala Pengukuran

Dengan menganalisis data yang dikumpulkan oleh penulis untuk mengetahui pengaruh *service quality* (variabel X) terhadap *tourist satisfaction* (variabel Y) serta implikasinya pada *revisit intention* wisatawan ke Keraton Kasepuhan (variabel Z). Maka untuk analisis kuantitatif setiap jawaban kuisisioner menggunakan skala diferensial semantik tersusun dalam satu garis kontinum yang

jawabannya sangat positif terletak dibagian kanan garis dan jawaban yang sangat negative terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya (Sugiyono, 2016:134). Penggunaan skala diferensial semantic untuk menilai persepsi seseorang terhadap suatu objek atau pribadi yang menarik dari berbagai dimensi. Dengan skala diferensial semantic maka data yang diperoleh adalah data interval yang berisikan serangkaian karakteristik bipolar seperti panas-dingin, populer-tidak populer, terkenal-tidak terkenal, bersaudara-memusuhi. Dengan pembobotan dari yang sangat positif bernilai 5 (lima) sampai yang sangat negativ bernilai 1 (satu). Dikarenakan skala penelitian ini masih bersifat masih ordinal maka harus diubah ke dalam bentuk interval menggunakan *method of successive interval* (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi: frekuensi adalah banyaknya tanggapan responden dalam memilih skala ordinal dari 1 hingga 5. Sedangkan responden didapatkan setelah penghitungan sampel dari populasi.
2. Menghitung proporsi: proporsi dihitung dengan membagi frekuensi jawaban pada setiap pilihan dengan jumlah responden.
3. Menghitung proporsi kumulatif: menjumlahkan proporsi secara berurutan pada setiap nilai.
4. Mencari nilai Z: nilai Z: nilai z diperoleh dari tabel distribusi baku (*Z critical value*) dengan asumsi proporsi kumulatif berdistribusi normal baku.
5. Menghitung densitas dengan nilai densitas pada umumnya yaitu:  
Z1 sebesar 0,1468, Z2 sebesar 0,3975, Z3 sebesar 0,317, Z4 sebesar 1,265 dan Z5 sebesar 0.
6. Meenghitung *scale value* dengan rumus:

Nilai Density – Nilai Diambil dari Density Z  
areaa nilai diambil dari proporsi kumulatif

Keterangan :

Untuk mencari nilai density = nilai batas bawah-nilai batas atas

Nilai Densitas  $Z = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} \left(-\frac{1}{2}Z^2\right)$  dimana phi nya adalah 3,14 dan nilai Z

nya adalah 0,5-proporsi kumulatif

Proporsi kumulatif = untuk skala satu didapatkan dengan cara membagi yang menjawab skala satu dengan total keseluruhan responden. Untuk proporsi kumulatif 2, didapatkan dengan cara yang menjawab skala satu dan dua lalu membagi dengan keseluruhan responden, dst.

#### 7. Menghitung nilai hasil penskalaan

Pengubahan skala ordinal menjadi interval menggunakan MSI ini akan diolah menggunakan Excel.

Hasil kuisisioner akan dilakukan tabulasi frekuensi jawaban dengan menganalisis kecenderungan jawaban yang dipilih responden. Hasil frekuensi digambarkan pada garis kontinum berdasarkan klasifikasi tingkat frekuensi pada Tabel 3.3 di bawah ini

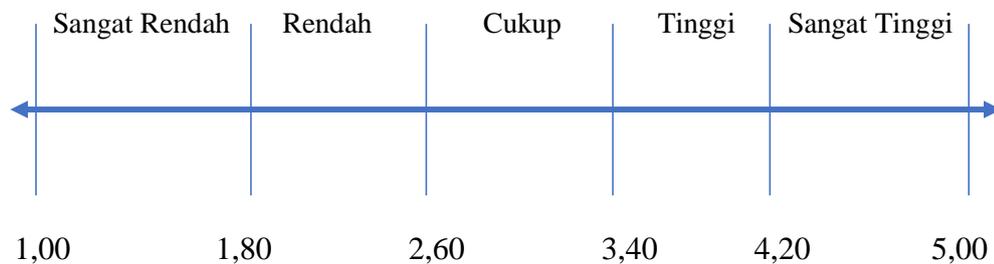
**Tabel 3.3**  
**Klasiifikasi Tingkat Frekuensi**

No	Skor frekuensi relative	Kriteria
1	4,21 – 5,00	Sangat Baik
2	3,41 – 4,20	Baik
3	2,61 – 3,40	Cukup
4	1,81 – 2,60	Tidak Baik
5	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik

Sumber: Sugiyono (2016: 134)

Kemudian setelah hasil skor frekuensi diketahui posisinya berada pada salah satu interval, maka dari hasil perhitungan tabel 3.2 diatas dapat digambarkan pada

garis kontinum untuk menempatkan titik frekuensi relative seperti pada gambar 3.1 dibawah ini.



**Gambar 3.1**  
**Garis Kontinum**

Nilai indeks maksimum, minimum, dan interval pada garis kontinum diperoleh berdasarkan ketentuan sebagai berikut :

Nilai indeks maksimum : 5 (sangat tinggi)

Nilai indeks minimum : 1 (Sangat rendah)

Jarak interval :  $(5-1) / 5 = 0,8$

### **3.6 Metode Analisis Data yang Digunakan**

Penggunaan metode analisis data pada penelitian ini dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis jalur.

#### **3.6.1 Uji Validitas Kuisisioner**

Uji validitas dilakukan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Riduwan dan Kuncoro, 2017: 2016). Untuk mengukur validitas alat ukur, terlebih dahulu mencari harga korelasi dengan cara mengkorelasi setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir. Secara statistik angka yang diperoleh harus dibandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{kritis}$ . Jika  $r_{hitung} > r_{kritis}$ , maka dapat

dinyatakan valid. Untuk menghitung validitas digunakan rumus sebagai korelasi *Product Moment* yaitu dengan rumus sebagai berikut (Riduwan dan Kuncoro 2017: 220):

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

r = Koefisien korelasi

$\sum x_i$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y_i$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

Jika instrument itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Interprestasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup Tinggi
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan dan Kuncoro (2017:217)

### 3.6.2 Uji Realibilitas Kuisisioner

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data (instrument) yang digunakan (Riduwan dan Kuncoro, 2017:220). Dalam penelitian ini yang digunakan adalah Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut.

$$R = a = \frac{N}{N - 1} \left( \frac{S^2(1 - \sum Si^2)}{S^2} \right)$$

Dimana

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

N = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$S^2$  = Varians skor keseluruhan

$St^2$  = Varians masing-masing item

Adapun kriteria untuk menilai reliabilitas instrument penelitian ini yang merujuk kepada pendapat (Nunnaly, 1997 dalam Ghozali 2007:42) mengemukakan bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan analisis linearitas sehingga hasil pada koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara meyakinkan telah memenuhi asumsi linearitas. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji data normalitas, linearitas, dan homogenitas. Sedangkan uji autokorelasi dan multikolinearitas tidak digunakan di dalam penelitian ini. Alasan tidak digunakannya uji autokorelasi adalah karena penelitian ini bersifat *cross section* atau melakukan pengamatan dalam satu waktu tertentu, bukan berbentuk *time series* atau melakukan pengambilan data dalam rentang beberapa kali. Sedangkan alasan tidak dilakukannya uji multikolinearitas dikarenakan jumlah variabel independen pada penelitian ini 1 (Satu) yaitu *service quality*. Berikut ini penjelasan lebih rinci mengenai uji data normalitas, linearitas, dan juga homogenitas.

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data memiliki distribusi normal atau tidak atau terdapat data yang ekstrim yang dapat mengganggu uji regresi

linier (Setiawan, 2015: 152). Uji normalitas didalam penelitian ini menggunakan nilai Asymp. Sig Kolmogorov-Smirnov (2-tailed) dengan cara melihat nilai residual data regresi antara variabel prediktor dengan variabel dependen. Data dianggap normal jika mempunyai nilai signifikansi  $> 0,05$ . Sedangkan data dianggap tidak normal jika mempunyai nilai signifikansi  $< 0,05$  (Setiawan, 2015: 152). Data yang telah berdistribusi normal dapat diasumsikan pola hubungan antara dua variabel yang diuji telah konsisten.

### **3.6.3.2 Uji Linearitas**

Tujuan melakukan pengujian linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan variabel independen apakah bersifat linier atau tidak linier (Gani dan Amalia, 2015: 115). Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan uji kelinieran model penelitian. Uji linearitas didalam penelitian ini yaitu menggunakan F Anova dengan keterangan atau ketentuan sebagai berikut (Gani dan Amalia, 2015: 115):

- a. Jika F Anova memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat dikatakan model hubungan antara variabel prediksi dengan variabel yang diprediksi memiliki hubungan yang linier.
- b. Jika F Anova memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat dikatakan model hubungan antara variabel prediksi dengan variabel yang diprediksi tidak memiliki hubungan yang linier.

### **3.6.3.3 Uji Homogenitas**

Uji homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesamaan atau ketidaksamaan residual antar pengamatan. Jika residual

tersebut relatif sama antar pengamatan maka data tersebut bersifat homogen, sedangkan jika berbeda maka disebut heteros (Gani dan Amalia, 2015: 53). Model regresi yang baik mempunyai pola data yang bersifat homogenitas. Uji yang digunakan untuk mengetahui homogenitas data pada penelitian ini adalah uji Levene dengan rumus (Gani dan Amalia, 2015: 53):

$$F = \frac{S1^2}{S2^2}$$

Keterangan:

$S1^2$  = Nilai varians terbesar

$S2^2$  = Nilai varians terkecil

Kriteria uji homogenitas varians adalah:

- a. Jika  $\text{sig} > 0,05$  = varians sama
- b. Jika  $\text{sig} < 0,05$  = varians tidak sama

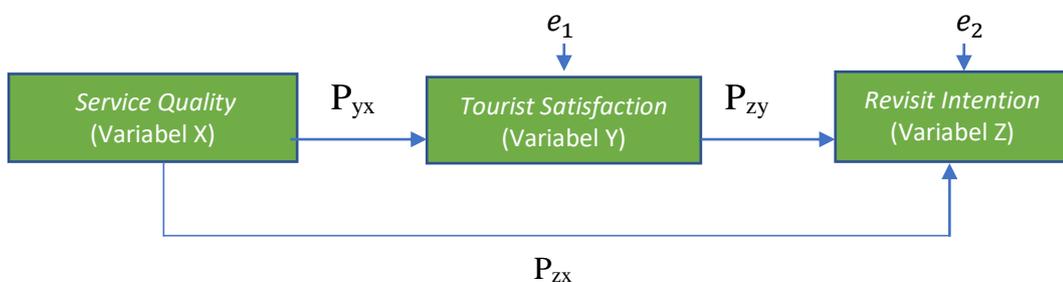
#### **3.6.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Menurut Riduwan dan Kuncoro (2017:2) model *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung ataupun tidak langsung seperangkat variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut Juanim (2004:17), analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar dari satu variabel dengan variabel lainnya. Sistem hubungan sebab akibat tersebut menyangkut dua jenis variabel yaitu variabel bebas atau yang lebih dikenal dengan variabel independen, variabel yang biasa disimbolkan dengan huruf  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ . Dan

variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi yang dikenal dengan variabel dependen yang biasa disimbolkan dengan huruf Y, Z, Y3..... Yn.

Dalam penelitian ini teknik analisis jalur digunakan untuk menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel *service quality* (X) terhadap *tourist satisfaction* (Y) serta implikasinya pada *revisit intention* (Z). Analisis korelasi dan regresi yang merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur (Riduwan. 2017:115)

Berkaitan dengan analisis jalur menurut Ridwan dan Kuncoro (2017:116) pada dasarnya koefisien jalur adalah koefisien regresi yang distandarkan yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka buku atau Z-score (data yang diset dengan nilai rata-rata = 0 dan standar deviasi =1). Pada penelitian koefisien jalur digunakan untuk menjelaskan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berikut ini model jalur analisis.



**Gambar 3.2**  
**Model jalur analisis : model mediasi (*Mediated Path Model*)**

Adapun persamaan Struktural dari diagram jalur adalah sebagai berikut :

$$Y = P_{yx}X + e_1$$

$$Z = p_{zy}Y + p_{zx}X + e_2$$

Perhitungan teknik analisis jalur menggunakan program SPSS. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan analisis jalur melalui mediasi yaitu melihat

besarnya pengaruh dari variabel *service quality* dan *tourist satisfaction* terhadap *revisit intention* wisatawan ke Keraton Kasepuhan menggunakan model dua persamaan struktural yaitu, dimana :

1. Terdapat hubungan korelasional antara *service quality* (variabel X) dengan *tourist satisfaction* (variabel Y).
2. *Service quality* (variabel X) dan *tourist satisfaction* (variabel Y) berpengaruh terhadap *revisit intention* (variabel Z).

### 3.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

Langkah-langkah yang akan peneliti lakukan dalam analisis data dan pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Melakukan uji validitas kuisioner
2. Melakukan uji reliabilitas kuisioner
3. Apabila uji validitas dan uji reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel, maka peneliti akan melanjutkan dengan *path analysis* atau yang biasa disebut dengan analisis jalur.
4. Setelah analisis dilakukan, peneliti akan melanjutkan uji hipotesis dengan rancangan sebagai berikut :
  - a. Secara parsial

$H_0 = P_{yx} = 0$  : *Service quality* tidak berpengaruh terhadap *tourist satisfaction*

$H_a = P_{yx} \neq 0$  : *Service quality* berpengaruh terhadap *tourist satisfaction*

$H_0 = P_{zx} = 0$  : *Service quality* tidak berpengaruh terhadap *revisit intention*

$H_a = P_{zx} \neq 0$  : *Service quality* berpengaruh terhadap *revisit intention*

$H_0 = P_{zy} = 0$  : *Tourist satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *revisit intention*

$H_a = P_{zy} \neq 0$  : *Tourist satisfaction* berpengaruh terhadap *revisit intention*

Uji statistik yang digunakan dalam perhitungan secara parsial yaitu :

$$\frac{P_{yxz}}{\sqrt{\frac{1 - R^2_{y(x1.x2.xk)} CR_{zy}}{n - k - 1}}}$$

Dimana

$i = 1, 2, \dots, k$

$k$  = banyaknya variabel penyebab dalam sub-struktur yang sedang di uji

$t_1$  = mengikuti distribusi student dengan derajat bebas  $(n-k-1)$

Statistik uji diatas mengikuti distribusi t dengan derajat bebas  $n-k-1$  dan kriteria uji yang digunakan untuk variabel X secara individu terhadap Y dan Z adalah :

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% maka pengujian signifikan atau ada pengaruh dari variabel X terhadap variabel terikat Y dan Z

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% maka pengujian tidak signifikan atau tidak ada pengaruh dari variabel X terhadap variabel terikat Y dan Z

b. Secara simultan

$H_0 = P_{zyx} = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *tourist satisfaction*

$H_a = P_{zyx} \neq 0$  : Terdapat pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *tourist satisfaction*

### 3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi akan digunakan untuk menguji seberapa besar kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur

dari hubungan kausal antar variabel X terhadap Y, Z dan Y terhadap Z yang kemudian akan dinyatakan dalam persentase. Rumus yang digunakan untuk analisis koefisien determinasi, yakni sebagai berikut (Gani dan Amalia, 2015: 130):

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

Dimana :

KD = Seberapa besar perubahan variabel terikat

$r^2$  = nilai koefisien korelasi

Adapun kriteria yang digunakan untuk menganalisis koefisien determinasi, yaitu (Gani dan Amalia, 2015: 130):

1. Jika KD mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah
2. Jika KD mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

### **3.8 Rancangan Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dapat berupa *Closed Question/Multiple Choice Questions*, maksudnya yaitu pertanyaan yang diajukan untuk responden yang telah disediakan pilihan jawabannya di dalam kuisisioner tersebut.

### **3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilaksanakan di objek wisata Keraton Kasepuhan Jalan Kasepuhan nomor 43 Lemahwungkuk Kota Cirebon, yang dimulai pada bulan Maret 2018 sampai dengan selesai.