

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Metode penelitian ini akan mengarahkan penelitian pada suatu tujuan tertentu. Penelitian yang dilakukan di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2016:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2016:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk

mengetahui nilai variabel baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan variabel lain. Sedangkan penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesa yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesa diterima atau ditolak. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik

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

Variabel merupakan suatu atribut, nilai atau sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel digunakan agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasional alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel ( $X^1$ ) Kualitas Pelayanan, variabel ( $X^2$ ) Harga dan ( $y$ ) yaitu Kepuasan Wisatawan. Variabel-variabel tersebut kemudian di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

#### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Istilah variabel dapat diartikan bermacam-macam. Dalam tulisan ini variabel diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan

penelitian. Menurut Sugiyono (2016:38) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti, yaitu variabel X<sub>1</sub>, variabel X<sub>2</sub>, variabel Y. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X<sub>1</sub>)

Menurut Fandy Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2. Variabel Harga sebagai variabel independen (X<sub>2</sub>)

Menurut Kotler dan Keller (2015:312) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa.

3. Variabel Kepuasan Wisatawan sebagai variabel dependen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja pelayanan (hasil) yang diterima dengan kinerja yang diharapkan oleh konsumen.

### **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.

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yang akan diteliti, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) sebagai variabel independen, dan Kepuasan Wisatawan (Y) sebagai variabel dependen. Berikut adalah tabel mengenai konsep dan indikator dari variabel-variabel tersebut:

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

Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>  Kualitas Pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.  Fandy Tjiptono (2014:268).	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Kebersihan selalu terjaga dengan baik	Tingkat kebersihan selalu terjaga dengan baik	Ordinal	1
		Ketersediaan Lahan parkir yang memadai	Tingkat ketersediaan lahan parkir yang memadai	Ordinal	2
		Kerapihan karyawan	Tingkat kerapihan karyawan	Ordinal	3
		Fasilitas/tempat istirahat yang memadai	Tingkat fasilitas/tempat istirahat yang memadai	Ordinal	4
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Keramahan pegawai dalam melayani wisatawan	Tingkat keramahan pegawai dalam melayani wisatawan	Ordinal	5
		Kesamaan pelayanan	Tingkat kesamaan pelayanan	Ordinal	6
		Kesopan santunan pegawai	Tingkat kesopan santunan pegawai	Ordinal	7
		Kepedulian pegawai akan kebutuhan atau	Tingkat kepedulian pegawai akan	Ordinal	8

		keinginan dari wisatawan	kebutuhan atau keinginan dari wisatawan		
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari wisatawan	Tingkat kecepatan dalam menanggapi keluhan dari wisatawan	Ordinal	9
		Kecepatan dalam pelayanan tiket masuk	Tingkat kecepatan dalam pelayanan tiket masuk	Ordinal	10
		Pegawai senantiasa membantu wisatawan	Tingkat pegawai senantiasa membantu wisatawan	Ordinal	11
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Pelayanan sesuai yang telah dijanjikan/ditawarkan	Tingkat pelayanan sesuai yang telah dijanjikan/ditawarkan	Ordinal	12
		Kemampuan pegawai dalam memberikan pengetahuan	Tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pengetahuann	Ordinal	13
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Jaminan keamanan	Tingkat jaminan keamanan wisatawan	Ordinal	14
Jaminan Keselamatan		Tingkat jaminan keselamatan wisatawan	Ordinal	15	
<b>Harga (X2)</b>  Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk	Fungsi Biaya ( <i>Cost Function</i> )	Keterjangkauan Harga	Tingkat Keterjangkauan Harga	Ordinal	16
		Harga Diskon	Tingkat Harga Diskon	Ordinal	17
	Harga Pesaing ( <i>Competitor Price</i> )	Perbandingan harga dengan pesaing	Tingkat Perbandingan harga dengan pesaing	Ordinal	18
		Rate harga	Tingkat rate harga	Ordinal	19

memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa.  Kotler dan Keller (2015:312).	Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> )	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang disediakan	Tingkat Kesesuaian harga dengan fasilitas yang disediakan	Ordinal	20
		Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	Tingkat Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	Ordinal	21
<b>Kepuasan (Y)</b>  Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja pelayanan (hasil) yang diterima dengan kinerja yang diharapkan oleh konsumen.  Kotler dan Keller (2016:153).	Kinerja ( <i>Performance</i> )	Kepuasan atas sikap pegawai yang sopan dan memberi perhatian	Tingkat kepuasan atas sikap pegawai yang sopan dan memberi perhatian	Ordinal	22
		Kepuasan terhadap fasilitas penunjang	Tingkat kepuasan terhadap fasilitas penunjang	Ordinal	23
	Harapan ( <i>Expectation</i> )	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Tingkat biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Ordinal	24
		Pelayanan sesuai dengan harapan	Tingkat pelayanan sesuai dengan harapan	Ordinal	25
		Kepuasan atas kemudahan (seperti kemudahan pembelian tiket dan akses)	Tingkat kepuasan atas kemudahan (seperti kemudahan pembelian tiket dan akses)	Ordinal	26

Sumber : Olah Data Peneliti (2018)

### 3.3 Populasi Dan Sampel

Dalam penelitian ini, penulis membutuhkan objek atau subjek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan

menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Dan untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel.

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya yang selanjutnya adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Fokus penelitian ini berlokasi di objek wisata alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat dimana populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang telah melakukan kunjungan wisata pada tahun 2017, maka dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini.

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Populasi Wisatawan Gunung Tangkuban Perahu Tahun 2017**

No	Tahun	Jumlah
1	Januari	183,245
2	Februari	87,167
3	Maret	107,841
4	April	128,077
5	Mei	121,778
6	Juni	114,416
7	Juli	153,948
8	Agustus	96,611
9	September	95,881
10	Oktober	94,609
11	November	85,698
12	Desember	214,074
<b>Total</b>		<b>1.483.346</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>123.612</b>

Sumber: Statistik Balai Besar KSDA Jawa Barat 2017

### 3.3.2 Sampel

Populasi memiliki jumlah yang sangat besar, sehingga peneliti menggunakan sampel untuk memudahkan dalam pengolahan data penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:80) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative*. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Menurut Rescoe dalam V. Wiratna Sujarweni (2014:66) untuk menentukan sampel dapat menggunakan rumus slovin dan tabel Isac Mischael, dan peneliti menggunakan cara rumus slovin sebagai berikut :

$$\text{Rumus Slovin} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n= Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e= Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (Tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah 10%).

Jumlah populasi sebanyak 1.483.346 dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1), sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar:

$$n = \frac{1.483.346}{1 + (1.483.346)(0,1)^2} = \frac{1.483.346}{14.834,46} = 99,993 \approx 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan rumus dalam pengambilan sampel diatas maka dapat didapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 100 orang.

Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini menurut hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu berjumlah 100 orang wisatawan yang berkunjung ke objek wisata alam Gunung Tangkuban Perahu Bandung untuk dijadikan ukuran ukuran sampel penelitian.

### 3.3.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampel merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016:65), “*nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. *Nonprobability sampling* terdiri dari *sampling* sistematis, *sampling* kuota, *sampling incidental*, *sampling* jenuh, dan *snow ball sampling*.

Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *sampling incidental*, menurut Sugiyono (2016:67) “*sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel

berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dan *instrument* pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dan apa alat yang digunakan. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk megumpulkan data. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui:

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari literatur seperti buku, jurnal, situs website, majalah ilmiah guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah dan variabel yang di teliti.

2. Studi Lapangan

- a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono, 2016 : 137). Dalam hal ini wawancara dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a) Wawancara terstruktur, yang digunakan apabila telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang diperoleh
- b) Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dengan pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016:142).

- c. Observasi Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono 2016:145).

### **3.5 Metode Analisis dan Uji Hipotesis**

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan dari setiap item kuesioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan

pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X1) Kualitas Pelayanan dan (X2) Harga terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Wisatawan.

### **3.5.1 Uji Instrumen**

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur nilai variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*).

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistenan

pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut.

### 3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:200) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan *valid*, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak *valid*. Dalam mencari nilai korelasi penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

x = skor yang diperoleh subjek dari seluruh item (jawaban responden)

y = skor total yang diperoleh dari seluruh item

Dasar mengambil keputusan :

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Sugiyono (2016:179) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono, 2016:173). Penelitian ini menggunakan metode *Split Half*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Correlation Between Forms*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *Spearman Brown*, dengan cara kerjanya sebagai berikut:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan kelompok genap.
3. Korelasi total skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus

$$r = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{((n\Sigma A^2 - (\Sigma A)^2)(n\Sigma B^2 - (\Sigma B)^2))}}$$

Keterangan :

r = Korelasi produk moment

$n$  = Banyaknya responden

$\Sigma A$  = Jumlah total skor kelompok ganjil

$\Sigma B$  = Jumlah total skor kelompok genap

$\Sigma A^2$  = Jumlah kuadrat total skor kelompok ganjil

$\Sigma B^2$  = Jumlah kuadrat total skor kelompok genap

$\Sigma AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban kelompok ganjil dan kelompok genap

Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Koefisien korelasinya dimasukan kedalam rumus *Spearman Brown*:

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Keterangan :

$r$  = Nilai reliabilitas

$rb$  = Korelasi produk moment antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap)

Setelah di dapat nilai reliabilitas ( $r_{hitung}$ ) maka nilai tersebut dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut:

Bila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  : Instrumen tersebut dikatakan reliabel

Bila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  : Instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk

melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

### 3.5.2 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai fakta-fakta yang ada secara faktual dan sistematis. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut : hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan (kuesioner/angket). Dimana Kualitas Pelayanan (variabel  $X_1$ ), Harga (variabel  $X_2$ ) dan Kepuasan Wisatawan (variabel  $Y$ ), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot/nilai yang berbeda.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skal likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengai sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif. Seperti pada tabel yang disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	KS (Kurang Setuju)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Sugiyono (2016:137)

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel diatas (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala *likert*.

Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori : sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya :

$$\sum p = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

Setelah diketahui skor rata – rata, maka hasil tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini :

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria Pertanyaan}}$$

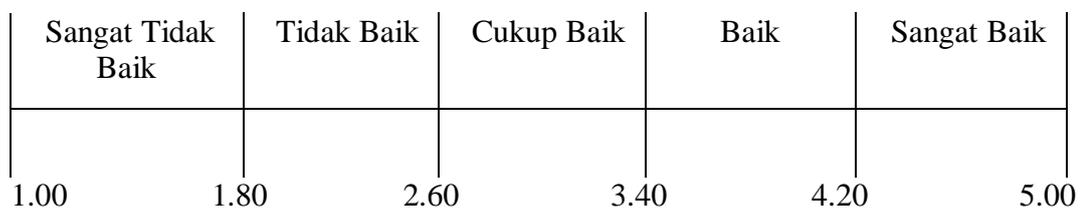
Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

- a. Indeks Minimum : 1
- b. Indeks Maksimum : 5
- c. Interval :  $5 - 1 = 4$
- d. Jarak Interval :  $(5 - 1) : 5 = 0,8$

**Tabel 3.4**  
**Kategori Skala**

<b>Skala</b>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,80	Sangat Tidak baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2016:134)



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

### 3.5.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono, (2016:54). Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode statistik yang digunakan penulis seperti analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

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

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner, data yang didapat masih dalam bentuk skala ordinal. Peneliti harus merubah data tersebut dari skala ordinal menjadi skala interval. Hal tersebut karena peneliti menggunakan metode analisis linier berganda dalam pengolahan datanya.

Sebelum data dianalisis dengan menggunakan metode analisis linier berganda untuk data yang berskala ordinal harus dirubah menjadi data dalam bentuk skala interval karena penulis meakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang didapat dari skala ordinal masih berupa kalimat sehingga harus dirubah menjadi angka-angka yaitu skala interval. Perubahan data dari skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan teknik *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan frekuensi tiap responden (berdasarkan kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tetukan nilai Z.
6. Menentukan nilai Skala (*scale value/SV*)

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at Upper limit}}{\text{Area Under Upper limit} - \text{Area Under Lower limit}}$$

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} y &= sv + [k] k \\ &= 1 [SVmin] \end{aligned}$$

Pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan media komputerisasi, yaitu menggunakan SPSS *for windows* untuk memudahkan proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval.

### 3.5.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan), dan X2 (Harga), dan Y (Kepuasan Wisatawan). Hubungan antar variabel tersebut dapat dicirikan melalui model matematik yang disebut model regresi. Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Wisatawan

$\alpha$  = Konstanta

b1-b2 = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan dan Harga

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

e = Standar error / faktor gangguan lain yang mempengaruhi kepuasan wisatawan selain Kualitas Pelayanan dan Harga

### 3.5.3.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Harga) dan Y (Kepuasan Wisatawan). Rumus yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{JK(reg)}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

JK(reg) = Jumlah kuadrat dalam bentuk deviasi

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Hubungan atau korelasi variabel yang diteliti dapat dilihat dengan menggunakan analisis yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:184). Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2016:184)

Berdasarkan nilai R yang diperoleh, maka dapat dihubungkan  $-1 < R < 1$  yaitu sebagai berikut:

1. Apabila  $R = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel  $X_1, X_2$  dan Y, semua positif sempurna.
2. Apabila  $R = -1$ , artinya tidak terdapat hubungan antara variabel  $X_1, X_2$  dan Y, semua negatif sempurna.
3. Apabila  $R = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan korelasi.
4. Apabila R berada diantara -1 dan 1, maka tanda negatif (-) menyatakan adanya korelasi tidak langsung atau korelasi negatif. Dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

### 3.5.3.4 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi. . Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

#### a. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Harga (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya. Berikut adalah rumus koefisien determinasi:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

R<sup>2</sup> = Kuadrat koefisien korelasi ganda

#### b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Harga (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

$$Kd = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

$B$  = Beta (nilai *standardized coefficients*)

*Zero order* = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

$K_d = 0$ , Berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, rendah.

$K_d = 1$ , Berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, tinggi.

### 3.5.4 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Harga), dan Y (Kepuasan Wisatawan).

#### 3.5.4.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$ , tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan.

$H_1 = \beta_1 \beta_2 \neq 0$ , Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda digunakan rumus pada di bawah ini:

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

Dimana :

$R^2$  = Kuadrat koefisien korelasi ganda

$k$  = Banyaknya variabel bebas

$n$  = Jumlah anggota sampel

Maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang ( $K$ ) dan penyebut ( $n-k-1$ ) dengan ketentuan sebagai berikut :

Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  –  $H_1$  diterima (signifikan)

Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  –  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)

#### 3.5.4.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik sebagai berikut:

1.  $H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan
2.  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan
3.  $H_0 : \beta_2 = 0$ , tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan
4.  $H_1 : \beta_2 \neq 0$ , terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t dengan signifikansi 10% atau dengan tingkat keyakinan 90% dengan rumus :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

rp = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis thitung dibandingkan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut :

Terima H0 Jika thitung < ttabel – H1 ditolak (tidak signifikan)

Tolak H0 Jika thitung > ttabel – H1 diterima (signifikan)

### 3.6 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang di operasionalisasikan kedalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan wisatawan yang tercantum di operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, pernyataan membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan.

### 3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam pembuatan skripsi ini dilakukan di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Berdasarkan waktu penelitian yang dilakukan yaitu pada bulan Oktober 2018 sampai bulan Desember 2018.