

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari obyek, orang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyanto, 2007). Didalam dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis variable, yaitu variabel dependen (terikat) dan variabel independent (tidak terikat atau bebas).

1. Variabel Dependen

Variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenal berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabel dari atau atas faktor ilmiah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006:26). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah: kepuasan pelanggan (Y).

2. Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan tanda (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang mempunyai pengaruh negatif (Ferdinand, 2006:26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

- a) Daya tarik Wisata (X1)
- b) Fasilitas Wisata (X2)

- c) *Experiential marketing* (X3)

3.1.2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penentu construct, yaitu definisi atau penjelasan dari variabel yang dimaksud oleh peneliti hingga menjadi variabel yang bisa diukur. Adapun variabel operasional yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Daya Tarik Wisata

Suatu Daya Tarik Wisata dapat menarik perhatian pengunjung untuk melakukan kunjungan ke lokasi wisata oleh wisatawan mancanegara atau lokal harus memenuhi syarat-syarat untuk pengembangan daerahnya, menurut Maryani (1991:11) syarat tersebut adalah:

- a) *What to see*
- b) *What to do*
- c) *What to buy*
- d) *What to arrived*
- e) *What to stay*

Bagaimana wisatawan akan tinggal untuk sementara selama dia berlibur. Diperlukan penginapan-penginapan baik *homestay* atau hotel dan sebagainya. Daya tarik obyek wisata merupakan segala sesuatu yang mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu obyek wisata. Variabel ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan atau penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung di kepulauan karimunjawa. Daya tarik suatu obyek wisata dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu keindahan panorama alam, atraksi wisata,

kondisi alam, keanekaragaman jenis satwa, dan kondisi kebersihan lingkungan. Dalam penelitian ini daya tarik obyek wisata diklasifikasikan menjadi tiga yaitu sangat menarik, cukup menarik, dan tidak menarik.

b. Fasilitas wisata

Muljadi dan Warman (2014) mengemukakan bahwa fasilitas layanan harus memberikan pelayanan secara tidak langsung maupun langsung kepada wisatawan agar perjalanan wisata yang dilakukan oleh pengunjung dapat memberikan kepuasan sesuai yang diharapkan wisatawan.

Menurut Muljadi (2009:13) menerangkan tentang pengertian fasilitas prasarana dan sarana kepariwisataan yaitu:

- a) Prasarana perhubungan, seperti jaringan jalan raya dan jaringan rek kereta api, bandara (*airport*), pelabuhan laut (*sea-port*), terminal angkutan darat dan stasiun kereta api.
- b) Instalasi tenaga listrik dan instalasi penjernih air bersih.
- c) Sistem pengairan untuk keperluan pertanian, peternakan, dan perkebunan.
- d) Sistem perbankan dan moneter.
- e) Sistem Telekomunikasi, seperti telepon, internet, pos, televisi, dan radio.
- f) Pelayanan kesehatan dan keamanan.

Jenis-jenis sarana pokok pariwisata antara lain adalah:

- a) Perusahaan perjalanan (Travel Agent atau Biro Perjalanan Wisata).
- b) Perusahaan angkutan wisata.

- c) Perusahaan akomodasi.
- d) Perusahaan makanan dan minuman.
- e) Perusahaan daya tarik wisata dan hiburan.
- f) Perusahaan cinderamata atau art shops.

c. Experiential marketing

Tabel 3. 1 Tabel *Experiential marketing*

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1	<i>Sense</i> (panca indra)	Pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan panca indera melalui penglihatan, suara, peraba, pengecap dan bau (Natasha dan Kristanti, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyaksikan pemandangan alam yang indah. b. Merasakan kesejukan udara c. Menikmati suasana pantai d. Menikmati masakan khas jepara
2	<i>Feel</i> (perasaan)	Perasaan yang paling dalam dan emosi pelanggan (Rini, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perasaan senang ketika berada di TN Karimunjawa b. Perasaan nyaman ketika berada di TN Karimunjawa c. Perasaan tenang ketika berada di TN Karimunjawa d. Perasaan gembira ketika berada di TN Karimunjawa
3	<i>Think</i> (berfikir)	Mendorong pelanggan berfikir kreatif sehingga dapat menghasilkan evaluasi kembali (Natasha dan Kristanti, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> a. Keindahan obyek wisata TN Karimunjawa membuat saya berfikir akan kenesaran Tuhan b. Keunikan obyek wisata TN Karimunjawa membuat saya kagum dengan keindahannya c. Keunikan TN Karimunjawa terdapat banyak ikan dan terumbu karang yang sangat indah membuat saya berpikir akan kebesaran Tuhan
4	<i>Act</i> (tindakan)	Merupakan pengalaman pelanggan tercipta melalui hubungan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keliling TN Karimunjawa b. Berenang bersama Ikan Hiu c. Mengikuti kegiatan <i>snorkling</i> dan <i>diving</i> di TN Karimunjawa

No.	Variabel	Definisi	Indikator
		dengan tubuh secara fisik, pola perilaku, dan gaya hidup jangka panjang serta pengalaman yang terjadi dari interaksi dengan orang lain (Natasha dan Kristanti, 2013).	
5	<i>Relate</i> (peralian)	Menghubungkan pelanggan dengan budaya dan lingkungan sosial (Natasha dan Kristanti, 2013)	a. Menikmati kuliner yang disediakan di TN Karimunjawa b. Ditemani pemandu wisata untuk berkeliling TN Karimunjawa c. Cerita pemandu tentang TN Karimunjawa

Sumber : Data yang diolah; 2018

d. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang di berikan oleh para ahli (Tjiptono, 2012): Day dalam Tse dan Wilton (1988:204), kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang di rasakan setelah pemakaiannya. Kotler (2000), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Menurut Sunarto (2003), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/harapan.

Kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah perasaan senang atau kecewa ketika mengunjungi Kepulauan Karimunjawa yang muncul setelah

membandingkan kinerja atau hasil dari tempat wisata terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan beberapa indikator:

1. Terpenuhinya harapan pelanggan
2. Sikap atau keinginan untuk mengunjungi kembali obyek wisata Kepulauan Karimunjawa
3. Merekomendasikan kepada pihak lain
4. Harga

3.2. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif.

1. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh oleh penulis dalam bentuk angka, seperti data jumlah kunjungan ke pulau karimunjawa.
2. Data kualitatif adalah data yang digunakan penulis untuk melengkapi, menjelaskan dan memperkuat data kuantitatif dalam mengalasi data yang diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber asli. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para pengunjung wisata yang datang berkunjung ke pulau Karimunjawa. Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak jumlah

sampel yang digunakan yaitu 96 responden. Peneliti membagikan kepada responden dan memberikan intruksi bagaimana cara pengisian kuesioner untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengumpulkan kembali setelah kuesioner terisi semua. Teknik pendukung yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah dengan cara wawancara, digunakan penulis untuk mendukung jawaban dari pertanyaan yang ada di kuesioner yang telah dibagikan seperti, berapa jumlah kunjungan wisatawan ke kepulauan karimunjawa dan lain lain.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tamu yang singgah di obyek wisata kepulauan Karimunjaya. Penulis mencari literatur atau data dari sumber sumber yang valid, dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data dari dinas pariwisata kabupaten jepara, pengelola objek wisata Kepulauan karimunjawa, seperti jumla pengunjung yang datang. serta literatur-literatur berupa buku maupun jurnal yang dapat digunakan sebagai bahan pendukung untuk penelitian.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut teori dari Deni Darmawan (2014: 137) populasi merupakan keseluruhan dari elemen/unsur yang akan kita teliti. Senada dengan pendapat Sugiyono (2012:115), populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk bisa dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Oleh karena itu, populasi bukanlah hanya orang, tetapi juga obyek dan benda alam lainnya.

Populasi juga tidak sekedar jumlah atau kuantitas yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, akan tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Oleh karenanya, populasi dari penelitian ini merupakan pengunjung obyek wisata kepulauan Karimunjawa dengan jumlah yang tidak terbatas.

3.3.2. Sampel

Sampel yaitu sebagian dari jumlah dan karakteristik yang berada di populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya dikarenakan keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti bisa memakai sampel yang dapat diambil dari populasi itu.

Sementara perhitungan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang dirumuskan oleh Deni Darmawan (2014:157), yaitu sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2$$

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{4e^2}$$

(Rao Purba;2006)

Dimana:

n = Jumlah Sampel

$Z_{\alpha/2}^2$ = Z score pada tingkat signifikansi tertentu (95%)

e = Error atau tingkat kesalahan (10%)

Dengan demikian jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar sebagai berikut.

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$n = 96,04$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 wisatawan/pengunjung. Karena populasi didalam penelitian ini tidak bisa dihitung atau tidak terbatas, maka diambil dengan 96 sampel untuk mewakili populasi tersebut. Berbagai Sampel penelitian ini merupakan sebagian dari

pengunjung yang berkunjung atau sudah berkunjung ke obyek wisata kepulauan Katimunjawa.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* atau oleh peneliti lain di sebut sebagai *accidental sampling*, yaitu Teknik penentuan sampel-sampel berdasarkan atas kebetulan saja, anggota populasi yang bisa ditemui peneliti dan mereka bersedia menjadi responden dan mau dijadikan sampel deni Darmawan (2014: 151). Pertimbangan teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental ditemu oleh peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dirasa orang yang kebetulan dapat ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:402) menjelaskan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan untuk menunjang penelitian ini.

Teknik mengumpulkan data merupakan langkah yang paling strategis dalam melakukan penelitian, karena tujuan yang utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2014:401). Peneliti menggunakan 2 metode yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*).

Cara yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi dan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai penulis adalah Kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2013:137) Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Tipe pertanyaan dalam angket yang penulis buat adalah tipe tertutup. Pertanyaan tertutup membantu responden menjawab dengan cepat karena jawabannya sudah terdapat dalam angket.

Penulis menyebarkan angket kepada responden yang melakukan kunjungan ke kepulauan karimunjawa atau responden yang pernah melakukan kegiatan wisatawan ke kepulauan Karimunjawa.

Target pertama penulis menelusuri daerah yang ramai dengan wisatawan, kemudian menentukan responden yang sesuai dengan karakteristik penelitian. Setelah itu, peneliti memberikan angket atau kuesioner untuk diisi oleh responden sesuai dengan angket atau kuesioner.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik dari pengumpulan data yang memakai pertanyaan lisan pada subyek penelitian. Wawancara bisa dilakukan dengan cara terstruktur atau tidak terstruktur. Wawancara yang dilakukan di penelitian ini adalah wawancara yang tidak terstruktur. menurut Sugiyono (2012:197), wawancara tidak terstruktur ini merupakan wawancara yang dilaksanakan dengan tidak

memakai pedoman wawancara yang sudah tersusun sistematis. Pedoman wawancara yang dipakai hanya berupa beberapa garis besar permasalahan yang akan dipertanyakan.

Wawancara tidak terstruktur ini, dilaksanakan sebab peneliti belum mengetahui secara pasti informasi-informasi apa saja yang akan diperoleh, sehingga sebaiknya peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang disampaikan informan. Wawancara ini dilaksanakan untuk mendukung beberapa data yang sudah diperoleh melalui kuesioner.

Dalam penelitian ini peneliti memberikan pertanyaan seputar angket atau kuesioner yang telah disebar untuk memastikan bahwa angket yang diisi sesuai dengan tujuan dari penelitian.

3. Studi kepustakaan

Salah satu cara untuk memperoleh data dengan membaca literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Pada tahap ini, peneliti berusaha untuk mendapatkan informasi yang akan dijadikan sebagai teori dan acuan dalam mengolah data dengan cara membaca, mempelajari, menelaah dan mengkaji literatur-literatur yang diperoleh dari buku, jurnal, makalah, dan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Metode dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mengambil data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti dari hasil publikasi lembaga-lembaga atau instansi pemerintah seperti Dinas pariwisata, Badan Pusat Statistik, pihak pengelola dan lainnya.

3.6. Metode Pengolahan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari angket dan juga wawancara yaitu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner dan tanya jawab sambil bertatap muka langsung kepada responden yaitu pengunjung kepulauan karimunjawa untuk mengetahui data data mengenai pengaruh antara daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan. Pertanyaan pertanyaan dalam draft ini dibuat dengan menggunakan skala likert 1 – 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skala atau nilai.

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan metode korelasi kuantitatif dengan kuesioner (*angket*). Data berupa angket dan data Kepuasan merupakan data primer pada penelitian ini. Data angket disebar setelah itu dikumpulkan kembali, selanjutnya data dari angket dianalisis. Sebelum data berupa angket dianalisis dengan statistik terlebih dahulu dilakukan pengolahan data yang bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001:128). Pengolahan data menurut Hasan (2006: 24) meliputi kegiatan berikut ini.

1. Editing

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi. Data harus sempurna dalam

pengertian bahwa semua kolom atau pertanyaan harus terjawab atau terisi. Tidak boleh ada satupun dari jawaban dibiarkan kosong. Penulis harus mengenal data yang kosong, apakah responden tidak mau menjawab, atau pertanyaannya yang kurang dipahami responden, dalam kasus ini dinformasi dari kegiatan wawancara yang dijadikan informasi tambahan untuk mendukung jawaban dari responden. Pada penelitian ini dilakukan editing pada angket untuk melanjutkan ke proses *coding*.

2. Coding

Coding adalah usaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban dengan jalan menandai masing-masing kode-kode tertentu biasanya berupa angka. Pemberian kode atau simbol bertujuan supaya mengurai variasi variasi jawaban oleh para responden menjadi beberapa katagori umum sehingga dapat diberi skor numerik atau simbol. Proses pemberian kode nantinya akan dapat memudahkan dan dapat pula meningkatkan efisiensi proses entry data oleh penulis kedalam komputer.

Dalam proses pengkodean penulis mendefinisikan data yang diolah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Tabel Coding

No.	Data:	Kode	Kode Jawab	
1	Jenis Kelamin	JK	1	Laki-laki
			2	Perempuan
2	Usia	U	1	20-29
			2	30-39
			3	40-49
			4	>50
3	Pendidikan	PK	1	SMP
			2	SMA
			3	Diploma
			4	S1
			5	S2
4	Asal Tempat Tinggal	ATT	1	Jepara
			2	Luar Jepara

Sumber: Data yang diolah, 2018

3. Scoring

Scoring merupakan langkah pemberian skor atau langkah memberikan kategori untuk setiap butir jawabanya dari responden dalam angket Kepuasan pelanggan pada penelitian ini. Untuk skor setiap butir soal penulis menggunakan skala pengukuran Sugiyono (2013:93).

Menurut Sugiyono (2013:93) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variable penelitian.

Didalam penelitian ini, penulis akan memakai skala likert dalam menentukan skor untuk jawaban responden. Kriteria penilaian ini digolongkan menjadi 5 (lima) tingakat nilai sebagai berikut;

Tabel 3. 3 Tabel Scoring

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Data yang diolah; 2018

4. Tabulasi

Membuat tabulasi termasuk dalam kerja memproses data yang sudah diberi kode atau skor. Membuat tabulasi tidak lain dari memasukkan data ke dalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori. Hal ini dilakukan untuk mempermudah membaca data yang telah diberi kode dan skor.

Untuk memudahkan penulis dalam mengolah data yang telah diperoleh di lapangan agar data yang diperoleh tersebut berguna untuk menjawab permasalahan dalam peneltian ini, maka penulis menggunakan software SPSS v.24 (*Statistical Program for Social Science*) for windows.

Dalam melaksanakan tabulasi dibutuhkan ketelitian supaya tidak ada kesalahan dalam proses menginput data. Berikut ini bentuk tabel tabulasi:

1. Tabel pemindahan adalah tabel tempat memindah kode atau skor yang sudah didapatkan oleh peneliti dari penyebaran atau pencatatan

pengamatan yang sudah dilakukan di lapangan selanjutnya tabel pemindahan ini digunakan sebagai arsip.

2. Tabel biasa yaitu tabel yang sudah disusun berdasarkan dari sifat responden tertentu dan mempunyai tujuan tertentu.
3. Tabel analisis yaitu tabel yang akan digunakan penulis untuk memuat jenis informasi yang sudah dianalisis.

3.7. Metode Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisis data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis. Analisis data dapat dilakukan melalui tahap berikut ini :

3.7.1. Tahap Penelitian

a. Perencanaan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti menentukan lokasi yang akan dijadikan sampel. Lokasi yang dijadikan sampel oleh penulis ada daerah tujuan wisata yang ada di kepulauan karimunjawa.
- 2) Peneliti membuat instrumen bebas penelitian yang akan digunakan untuk penelitian.

b. Pelaksanaan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang ditemui di karimunjawa.
- 2) Responden mengisi lembar kuesioner yang telah dibagikan oleh penulis. Disela pengisian lembar kuesioner yang telah dibagikan penulis melakukan wawancara yang nantinya dijadikan sebagai data pendukung dalam penelitian.
- 3) Lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden peneliti kemudian mengumpulkan kembali kuesioner untuk selanjutnya dievaluasi.

c. Evaluasi

Pada tahap ini, peneliti menganalisis dan mengolah data yang telah dikumpulkan di lapangan dengan menggunakan metode-metode yang telah ditentukan sebelumnya.

d. Penyusunan Laporan

Pada tahap ini, kegiatan yang dilakukan adalah menyusun dan melaporkan hasil-hasil penelitian.

3.7.2. Uji Validitas

Ghozali (2013:52) Uji validitas ini merupakan melakukan uji instrument agar dapat melihat tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data-data sesuai dengan masalah yang akan diungkapkannya. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui antara valid dan tidaknya suatu isian yang telah diisikan oleh responden kedalam kuesioner. Suatu draft dikatakan valid jika pertanyaan mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh draft

tersebut. Uji Validitas dilakukan untuk membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $> r$ tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2006)

Adapun perhitungan sendiri dilakukan dengan cara menggunakan bantuan program SPSS versi 24. Dengan melihat nilai signifikansinya. Uji signifikan dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal tersebut (n) adalah jumlah sampel penelitian. Pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan dari aplikasi SPSS versi 24 (*Statistical package for the sosial science*).

3.7.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini sendiri dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data-data bisa memberikan hasil yang relatif tidak berbeda atau konsisten apabila dilakukan pengukuran pada obyek yang sama. Selain itu juga uji reliabilitas dipakai untuk mengetahui konsistensi atau kemantapan suatu alat ukur.

Reliabilitas itu suatu pengukuran yang mencerminkan apakah suatu pengukuran bisa terbebas dari *error* sehingga dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten pada kondisi yang berbeda dan pada masing-masing butir dalam instrumen.

Berikut kriteria nilai reliabilitas:

$0,8 \leq r_n \leq 1,0$	Reliabilitas sangat tinggi
$0,6 \leq r_n < 0,8$	Reliabilitas tinggi
$0,4 \leq r_n < 0,6$	Reliabilitas sedang
$0,2 \leq r_n < 0,4$	Reliabilitas rendah
$r_n < 0,2$	Reliabilitas sangat rendah

Sumber :Ghozali, 2006

Uji reliabilitas ini, memakai rumus *Alpha Cronbach's* dengan klasifikasi nilai sebagai berikut. Adapun perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 24. Dengan melihat nilai signifikansinya. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai (α) 0.60.

Koefisien *Alpha Cronbach's* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila alpha diatas 0,6 menurut Ghazali (2006) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

3.7.4. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

3.7.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas yakni digunakan di dalam model regresi pada variabel pengganggu atau residual dalam memiliki distribusi secara normal. Dapat diketahui bahwa uji T dan uji F berasumsi bahwa pada nilai residual mengikuti distribusi secara normal. Jika asumsi tersebut tidak diterapkan maka pada uji statistik menjadi tidak valid dalam sampel yang berjumlah kecil. Jadi terdapat dua cara untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal maupun tidak normal yaitu dengan cara menggunakan analisis grafik dan uji statistic (Gozali, 2016).

Pada prinsipnya normalitas dapat diketahui dengan melihat penyebaran data (titik) yakni pada sumbu diagonal dari grafik maupun dengan cara melihat histogram dari residualnya. Berikut merupakan dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika data masih menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram maka menunjukkan bahwa pada pola distribusi secara normal, maka pada model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh pada garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya maupun pada grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi yang normal, maka dengan begitu pada model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi (Priyatno, 2008:39). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya.

Untuk mendeteksi adanya *Multikolinieritas*, menurut Singgih Santoso (2012:236) :

- a. Besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Tolerance

Pedoman suatu model regresi yang bebas *Multikolinieritas* adalah :

- a) Mempunyai nilai VIF di sekitar 1.
- b) Mempunyai angka tolerance mendekati 1.

Nilai VIF dapat diperoleh dengan rumus berikut :

$$VIF = \frac{1}{Tolerance}$$

- b. Berdasarkan korelasi antar variabel independen

Pedoman suatu model regresi yang bebas *Multikolinieritas* adalah :

Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (dibawah 0,5). Jika korelasi kuat, terjadi problem *multikolinieritas*. Menurut Ghozali (2006:95) dasar pengambilan keputusan :

VIF > 10 : Antar variabel independen terjadi *Multikolinieritas*

VIF < 10 : Antar variabel independen tidak terjadi *Multikolinieritas*.

3.7.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Gejala varians yang tidak sama ini disebut dengan *Heteroskedastisitas*, sedangkan adanya gejala residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan lain disebut dengan *Homoskedastisitas*. Sebuah model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi *Heteroskedastisitas*. (Singgih Santoso, 2012:238).

Menurut Singgih Santoso (2012:240) untuk mendeteksi adanya *Heteroskedastisitas* yaitu : “deteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di atas di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*.”

Maka dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *Heteroskedastisitas*.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *Heteroskedastisitas*.

3.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Gozali, 2016) analisis linier berganda digunakan sebagai pengukur untuk hubungan baik terdapat 2 variabel maupun lebih untuk menunjukkan terdapatnya hubungan atau tidak diantara dua variabel tersebut. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan peneliti didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pelanggan

a : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi

β_2 : Koefisien regresi

β_3 : Koefisien regresi

X1 : Variabel daya tarik wisata

X2 : Variabel fasilitas wisata

X3 : Variabel *experiential marketing*

e : Standar error

3.7.6. Uji Hipotesis

3.7.6.1. Uji F

Dalam Uji F menunjukkan apakah kesemua variabel independen yang dimaksudkan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Gozali, 2016). Berikut kriteria-kriteria pada uji F.

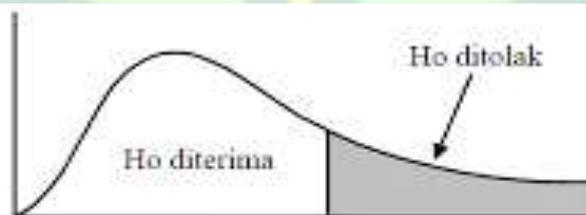
- a. Menggunakan nilai probabilitas signifikansi
 - 1) Jika tingkat signifikansi akan lebih besar dari 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
 - 2) Jika tingkat signifikansi akan lebih kecil dari 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

- b. Menggunakan F hitung dengan table

Untuk mencari F hitung didalam penelitian ini memakai nilai F hasil uji ANOVA atau F test dari hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 24.

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak

Gambar 3. 1 Gambar Uji F



Sumber : Gozali, 2016

3.7.6.2. Uji T

Uji statistik T menunjukkan seberapa jauhkah pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji T dilakukan yakni dengan membandingkan $T_{\text{statistik}}$ dengan T_{tabel} yang menunjukkan tingkat signifikan 0,025 dan pada nilai df (n-k-1) (Gozali, 2016) dengan kriteria-kriteria pengujian sebagai berikut.

- a. Bila nilai pada $t_{\text{statistik}}$ lebih dari $> t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima: bila nilai $t_{\text{statistik}}$ nilainya kurang dari $< t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak.
- b. Jika probabilitas Sig. lebih dari $> 0,025$, maka H_0 ditolak: jika Sig. kurang dari 0,025 maka H_0 diterima.

H1 : Diduga terdapat pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pelanggan di kepulauan karimunjawa.

H2 : Diduga terdapat pengaruh fasilitas wisata kepuasan pelanggan di kepulauan karimunjawa.

H3 : Diduga terdapat pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan di kepulauan karimunjawa.

H4 : Diduga terdapat pengaruh daya tarikk wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan di kepulauan karimunjawa.

Dalam uji 2 arah (Uji- T) digunakan grafik yang ditunjukkan pada Gambar 3.2 dibawah ini:

Gambar 3. 2 Gambar Uji T Dua Arah



Sumber : Gozali, 2016

3.7.6.3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi atau (R^2) akan mengukur seberapa jauh ataupun sampai dimanakah kemampuan model didalam menerangkan variasi-variabel dependen, dan nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil maka kemampuan variable-variabel independen dalam menerangkan variasi-variabel dependen sangat terbatas. Nilai (R^2) yang mendekati 1 berarti variable-variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang akan dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Dari koefisien determinasi itu dapat diperoleh nilai ukuran besarnya pengaruh variabel daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan . Besarnya koefisien determinasi dapat diketahui dari tampilan *output SPSS model summary* pada kolom *adjusted R square*.