

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

##### 3.1.1. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2012) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel peneliti dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu variabel bebas (*independen*) dan Variabel terikat (*dependen*) yang diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif, variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel X1, yaitu Citra Destinasi.
- b. Variabel X2, yaitu Kualitas Layanan.

2. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian untuk penelitian dimana variabel ini yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dengan adanya variabel bebas (*independen*), dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung yang dilambangkan dengan huruf Y.

### 3.1.2. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 1.**  
**Operasional Variabel dan Indikator Empiris**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Citra Destinasi (X1)	Secara sederhana mengacu pada impresi seseorang terhadap suatu tempat atau persepsi seseorang terhadap suatu area tertentu. (Echtner dan Brent Ritchie)	1. <i>Cognitive Image</i> 2. <i>Unique Image</i> 3. <i>Affective Image</i> (Dewi, 2013)
2	Kualitas Layanan (X2)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Fandy Tjiptono)	1. Berwujud 2. Empati 3. Keandalan 4. Daya Tanggap 5. Jaminan (Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra, 2016)
3	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Fandy Tjiptono)	1. Kepuasan general atau keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Perbandingan situasi ideal (Fandy Tjiptono, 2011)

Sumber : (Dewi, 2013), (Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra, 2016), (Tjiptono, 2011).

## 3.2. Jenis dan Sumber Data

### 3.2.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa dimasa sekarang. Dimana

tujuannya untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta secara hubungan antara variabel.

### 3.2.2. Sumber Data

Untuk menunjang pembahasan dalam penelitian ini, adapun sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari objek penelitian baik itu melalui observasi kuisisioner yang diberikan langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang citra destinasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung. Cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan datang ke tempat obyek wisata pantai Teluk Awur.

Peneliti mengamati para pengunjung yang datang di obyek wisata tersebut. Kemudian data yang diambil tersebut langsung diperoleh dari pengisian kuisisioner oleh para pengunjung pantai teluk awur yang berada di lokasi wisata. Adapun data yang dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti antara lain data usia responden, data jenis kelamin responden, data pendidikan terakhir responden, data pekerjaan responden dan data penghasilan responden.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti melalui dokumentasi seperti buku, literatur, jurnal penelitian terdahulu serta data lainnya yang menunjang proses penelitian, penulisan pada

penelitian ini bersumber pada obyek wisata pantai Teluk Awur Jepara dan data dari dinas pariwisata Jepara.

### 3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut (Arikunto, 2010) Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Dengan menetapkan populasi ini, di maksudkan agar suatu penelitian sesuai dengan kasusnya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah pengunjung pariwisata yang ada di Pantai Teluk Awur Jepara dan penelitian ini di batasi selama satu bulan proses penelitian. Dan untuk jumlah pengunjung yang tidak diketahui secara pasti atau (tak terhingga). dikarenakan dari penelitian di Pantai Teluk Awur Jepara jumlah pengujung populasi semakin besar atau tidak diketahui secara pasti.

#### 3.3.2. Sampel

Ukuran populasi dalam penelitian sangat banyak dan tidak di ketahui dengan pasti (tak terhingga), maka besar sampel yang digunakan rumus Rao Purba dalam (Kharis, 2011) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$N = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Diketahui:

N : Ukuran sampel

Z : 1,96 score pada tingkat signifikan tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%)

Moe : Margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Karena jumlah pengunjung tidak diketahui secara pasti (tak terhingga).

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$N = \frac{(1.96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$N = 96.04$$

Dari perhitungan diatas, sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah sebanyak 96.04 yang dibulatkan menjadi 96 pengunjung.

### 3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini penentuan pangambilan sempel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, *nonprobability sampling* menurut (Sugiyono, 2012). Merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel". Teknik *nonprobability* yang digunakan melalui metode *insidental sampling* yaitu responden yang dijadikan sampel sedang berada di lokasi penelitian pengukuran variabel.

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang merupakan sebagian dari pengujian fakta yang setelah pemilihan data. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner

dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Kuesioner yang di buat dengan menggunakan pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan berkunjung yang selesai dari Pantai Teluk Awur Jepara dan pertanyaan tersebut berkaitan dengan kepuasan akan citra destinasi yang disuguhkan dan pelayanan yang di berikan.

## **2. Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang telah di lakukan melalui literatur-literatur, jurnal-jurnal, membaca buku, refresnsi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang di lakukan saat ini.

### **3.5. Metode Pengolahan Data**

Sebelum melakukan analisis data, maka perlu dilakukan tahap-tahap teknik pengolahan data sebagai berikut:

#### **1. Editing**

Editing adalah proses pengecekan dan penyesuaian yang di peroleh terhadap data penelitian untuk mempermudah proses dalam memberikan kode dan pemrosesan data dan teknik statistik.

#### **2. Koding**

Koding adalah Suatu kegiatan untuk memberikan tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Tujuannya untuk menyederhanakan jawaban.

### **3. Scoring**

Scoring merupakan mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penentuan skor yang di gunakan skala likert dengan lima kategori penilaian, yaitu sebagai berikut :

1. Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju.
2. Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju.
3. Skor 3 diberikan untuk jawaban netral.
4. Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju.
5. Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju.

### **4. Tabulating**

Tabulating merupakan menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulating selesai dilakukan, dan kemudian di olah dengan program SPSS.

### **3.6. Uji Kualitas Data**

Pengujian reabilitas dan validitas merupakan proses penguji butir-butir pertanyaan ada didalam sebuah angket apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel.

#### **3.6.1. Uji Validitas**

Menurut (Ghozali, 2013) uji validades digunakan untuk mengukur valid sah atau tidaknya suatu kuesioner. Jika kuesioner dikatakan valid maka pertanyaan pada kuesioner mampu untuk menyatakan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur tingkat validitas dapat di ukur dengan cara

mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Hipotesis yang di ajukan adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

$H_a$  : Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Uji validades di lakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikasi 5 persen dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n^2$ , dalam hal ini jumlah sampel. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka indikator atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka indikator atau pertanyaan tidak valid.

Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (signifikasi 0,5) = valid

Hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (signifikasi 0,5) = tidak valid

### 3.6.2. Uji Reabilitas

Menurut (Ghozali, 2013) uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang indikatornya dari kontruksi atau variabel. Kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reabilitas dengan cara one shot atau pengukuran satu kali saja dengan alat batu yaitu SPSS uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). nilai reabilitas variabel ditunjukkan oleh koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ .

Hasil *cronbach alpha*  $> 0,70$  = reliabel

Hasil *cronbach alpha*  $< 0,70$  = tidak reliabel

### 3.7. Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang dapat di peroleh yaitu linier dan dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

#### 3.7.1. Asumsi Normalitas

Menurut (Ghozali, 2013) asumsi normalitas merupakan untuk bertujuan menguji variabel independen dan dependen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidaknya. Maka pada prinsip normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan dan keputusannya sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis maka pada diagonal dapat mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pada pola distribusi normal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar maka garis diagonal tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik dan histogram tidak menunjukkan pada pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 3.7.2. Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali, 2013) multikolinieritas merupakan suatu tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan dengan adanya variabel bebas (independent variabel). Jika terjadi kolerasi diantara variabel bebas (independent variabel), maka terjadi problem pada multikolinieritas. Maka model regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independent variabel). Untuk mendeteksi dengan ada atau tidaknya multikolinieritas yang ada didalam model regresi diantara lain:

1. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff yang umum dan di pakai untuk menunjukkan dengan adanya multikolinieritas yaitu nilai tolerance  $< 0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ .
2. Jika antara variabel bebas (independent variabel) ada kolerasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi dengan adanya multikolinieritas.

### **3.7.3. Uji Heteroskedasitas**

Menurut (Ghozali, 2013) uji heteroskedasitas merupakan bertujuan untuk menguji apakah modal regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari suatu residual satu pengamatan kepengamatan lain, maka dari itu disebut homoskedasitas dan juga berbeda dengan yang lain maka di sebut juga heteroskedasitas. Maka model regresi yang baik yaitu homoskedasitas atau yang terjadi heteroskedasitas.

Dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan grafik scatterplot, untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedasitas. Dengan menggunakan cara melihat grafik scatterplot tersebut. Jika ada pola yang teratur (melebar, menyempit dan bergelombang), mengidikasikan telah terjadi heteroskedasitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, maka disertai titik-titik menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

### 3.8. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang di gunakan adalah model regresi linier berganda jadi menurut (Sugiyono, 2014) analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui keadaan besarnya variabel bebas adalah citra destinasi ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), Terhadap Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ). Jadi regresi berganda bentuk umum dan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

$Y$  = variabel dependen (kepuasan pengunjung)

$a$  = konstanta

$b_1, b_2$ , = koefisien garis regresi

$X_1, X_2$ , = variabel independen (citra destinasi dan kualitas layanan)

$e$  = *error* / variabel pengganggu.

### 3.9. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji kebenarannya dalam suatu penelitian. (Sugiyono, 2014), menyatakan hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang dalam hal ini adalah citra destinasi dan kualitas layanan dengan kepuasan pengunjung menggunakan perhitungan statistik. Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ), pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikan dan penetapan kriteria pengujian.

### 3.9.1. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Menurut (Ghozali, 2013), Uji  $F$  pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji  $F$  dilakukan untuk melakukan uji terhadap hipotesis, maka harus ada kriteria pengujian yang ditetapkan. Kriteria pengujian ditetapkan dengan membandingkan nilai  $t$  atau  $F_{hitung}$  dengan  $t$  atau  $F_{tabel}$  dengan menggunakan tabel harga kritis  $t_{tabel}$  dan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi yang telah di tentukan tadi sebesar 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ).

Pada pengujian secara simultan akan diuji pengaruh ketiga variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian simultan uji  $F$  dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$F$  = Nilai  $F_{hitung}$

$R^2$  = Koefisien Korelasi yang telah ditentukan

$k$  = Jumlah Variabel Bebas

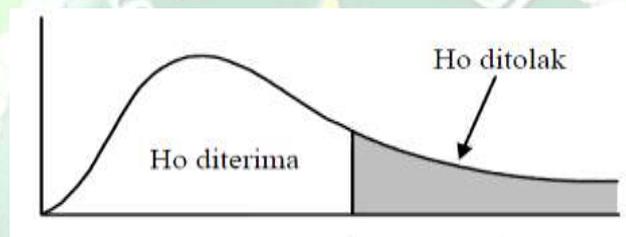
$n$  = Jumlah Anggota Sampel

Hipotesis di atas akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

1.  $H_0$  akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05
2.  $H_0$  akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05

Atau dengan cara lain sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima



**Gambar 3. 1. Uji F**

### 3.9.2. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik $t$ )

Menurut (Ghozali, 2013) uji  $t$  digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji  $t$  adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji  $t$  dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung. Cara mendeteksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan melihat tabel *coefficients* dapat dilihat dari koefisien

regresi dan hubungan antara variabel tersebut. Jika tanda (-) maka variabel independen berpengaruh negatif terhadap variabel dependen dan jika tidak ada tanda (-) maka variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

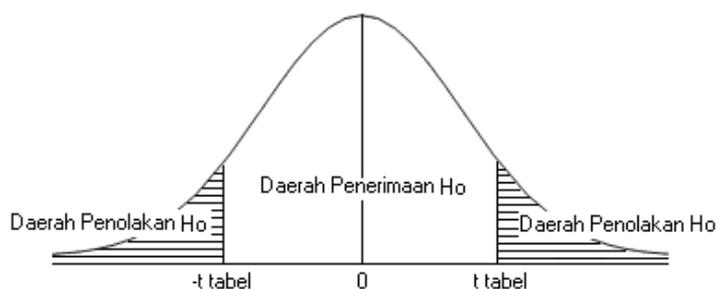
Sedangkan pada kolom “sig” adalah untuk melihat signifikansinya. Jika nilainya kurang dari  $\alpha=5\%$  (0,05) maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilainya kurang dari  $\alpha=10\%$  (0,10) maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis di atas akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

1.  $H_0$  akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05
2.  $H_0$  akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05

Atau dengan cara lain sebagai berikut:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

Menurut (Sugiyono, 2014), daerah penerimaan dan penolakan dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3. 2. Uji Hipotesis Dua pihak**

### 3.9.3. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Menurut (Ghozali, 2013) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.