

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian Dan Definisi Oprasional Variabel

3.1.1. Variabel Penelitian

Menurut sugiono (2013), variabel penelitian adalah suatu atribut atau ifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasai tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya. Variabel penelitian di bedakan menjadi 2 jenis, yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) yang di uraikan sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang mempengaruhinya negatif ataupun yang mempengarunya positif. variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel X1, yaitu kualitas layanan
- b. Variabel X2, yaitu promosi
- c. Variable X3, yaitu fasilitas

2. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian untuk penelitian dimana variabel ini yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat dengan adanya variabel bebas atau independen. dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung di lambangkan dengan Y.

3.1.2. Definisi Oprasional Variabel

Adapun definisi oprasional variabel yang di peroleh dalam peneltian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Oprasional Variabel Dan Indikator Empris

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Kualitas pelayanan (X1)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.	1. Berwujud 2. Empati 3. Keandalan 4. Daya Tanggap 5. Jaminan	(Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra, 2016)
2	Promosi (X2)	Suatu usaha yang digunakan perusahaan atau penyedia jasa yang di dalamnya terdapat pesan-pesan pemberitahuan tentang suatu produk atau jasa kepada calon pengunjung.	1. <i>Tagline</i> 2. Iklan 3. <i>Event Sponsorship</i> 4. <i>Word of Mouth</i>	(Kotler, 2016)
3	Fasilitas (X3)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.	1. Tempat yang bersih, rapi, nyaman 2. Tempat Pemandian 3. Ragam permainan 4. Fasilitas parkir yang memadai 5. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, dekat dengan fasilitas umum	(fandy tjiptono 2014)
4	Kepuasan pengunjung (Y)	Kepuasan adalah rasa puas seseorang yang kecewa atau senang yang menimbulkan kinerja yang telah di persepsikan atau jasa yang dihasilkan Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan senang atau puas.	1. Kepuasan general atau keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Perbandingan situasi ideal	(fandy tjiptono 2011)

Sumber : (Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra, 2016) (Kotler, 2016), (fandy tjiptono 2014) ((Fandy Tjiptono, 2011)ndy tjipno 2011)

3.2. Jenis Dan Sumber Data

3.2.1. Jenis Data

Jenis data yang di gunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa di masa 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 di gunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari perusahaan, baik itu melalui observasi kuesioner dan wawancara secara langsung dengan pemimpin atau atasan dan staf perusahaan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder berupa data – data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengar. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah :

- a. Data bentuk teks : dokumen, pengumuman, surat – surat atau spanduk.
- b. Bentuk surat : hasil rekaman.

- c. Kombinasi teks, gambar dan suara : film, video, iklan ditelvisi dan lain-lain.
- d. Data bentuk gambar : foto animasi, billboard.

3.3. Populasi Jumlah Sampel Dan Teknik Pengambilan Sempel

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 Tirto Samudra Bandengan dan penelitian ini di batasi Selama satu (1) bulan proses penelitian. Dan untuk jumlah pengunjung yang tidak di ketahui secara pasti dan (tak terhingga). dikarenakan dari penelitian di Pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara jumlah pengunjung populasi semakin besar atau tidak diketahui secara pasti.

3.3.2. Jumlah 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:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{moe})^2}$$

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 :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2}$$

$$n = 96,04 \approx 96$$

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

3.3.3. Teknik Pengambilan Sempel

Pada penelitian ini penentuan pengambilan semepel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, *nonprobability sampling* menurut (Sugiono 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 :

3.4.1. 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 Tirta Samudra Bandengan Jepara dan pertanyaan tersebut berkaitan dengan kepuasan akan pelayanan yang di berikan, promosi yang telah di promosikan ke pengunjung dan fasilitas disediakan di sana.

3.4.2. Studi Pustaka

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

3.5. Metode Pengolahan Data

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

3.5.1. 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.

3.5.2. Koding

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

3.5.3. 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 :

- a) Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju
- b) Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
- c) Skor 3 diberikan untuk jawaban netral
- d) Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
- e) Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju

3.5.4. Tabulating

Tabulating merupakan menyajikan data – data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat dilihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah di 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.

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* (α). nilai reabilitas variabel ditunjukkan oleh koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Hasil *cronbach alpha* $> 0,6$ = reliabel

Hasil *cronbach alpha* $< 0,6$ = 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 heteroskedastisitas.

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), promosi (X_3), Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Jadi regresi berganda bentuk umum dan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = variabel dependen (kepuasan pengunjung)

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien garis regresi

X_1, X_2, X_3 = variabel independen (kualitas layanan, promosi dan fasilitas ketidak puasan)

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 ketiga variabel yang dalam hal ini adalah citra destinasi, kualitas layanan dan promosi 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.

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. Rumusan hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

H_{4_0} : Kualitas Layanan, Promosi dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.

H_{4_a} : Kualitas Layanan, Promosi dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung

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

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. Rumusan hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

H₁₀ : Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengunjung

H_{1a} : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

H₂₀ : Promosi tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

H_{2a} : Promosi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

H₃₀ : Fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

H_{3a} : Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

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

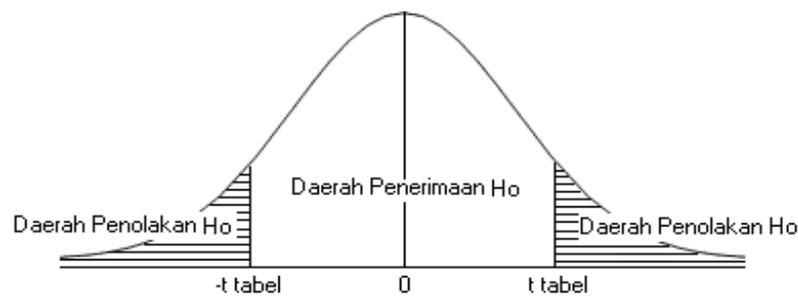
berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilainya kurang dari $\alpha = 10\%$ (0,10) maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis di atas akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

- a. H_0 akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05
- b. 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. 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 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 mnevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

