

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kepulauan Karimun Jawa secara geografis berada 45 mil laut atau sekitar 83 kilometer di barat laut kota Jepara, dengan ketinggian 0-605 m dpl, terletak antara  $5^{\circ} 40' 39'' - 5^{\circ} 57' 00''$  LS dan  $110^{\circ} 04' 57'' - 110^{\circ} 40' 00''$  BT, dengan luas wilayah 111 625 ha, terdiri dari luas daratan 1507.7 ha dan luas perairan 110 117.3 ha yang ditetapkan sebagai kawasan pelestarian alam (KPA) berdasarkan SK Menhut No. 74/Kpts-II/2001 tanggal 15 Maret 2001.

Hujan turun sepanjang tahun, dengan curah hujan rata-rata 3000 mm per tahun. Kepulauan Karimun Jawa berada di bawah pengaruh musim kering yang lebih panjang dari pada musim basah.

Temperatur udara rata-rata 26-30° C, dengan suhu minimum 22°C dan suhu maksimum 30°C. Kelembaban nisbi antara 70-85% dengan tekanan udara berkisar pada 1012 mb. Musim kemarau terjadi pada bulan Juni - Agustus dan musim hujan terjadi pada bulan Desember - Maret. Musim peralihan pada kedua musim tersebut terjadi pada bulan September - Oktober dan April - Mei (Dinas Kelautan dan Perikanan Jepara 2006). Rata-rata penyinaran matahari sekitar 30 - 60% setiap harinya. Bulan Desember - Februari gelombang laut relatif besar, berkisar antara 0.4 - 1.25 m bahkan saat cuaca buruk di laut terbuka tinggi gelombang dapat mencapai > 1.7 m.

Karimun Jawa mempunyai lima tipe ekosistem yaitu hutan hujan tropis dataran rendah, hutan pantai, hutan bakau, ekosistem padang lamun, dan

ekosistem terumbu karang. Kawasan Karimun Jawa merupakan habitat penyusik dan penyusik hijau. Kawasan Karimun Jawa mempunyai keanekaragaman terumbu karang dan ikan yang tinggi, yaitu 64 genera karang dan 353 spesies ikan karang, (WCS Technical Report 2005) merupakan salah satu kawasan yang dapat mewakili kondisi terumbu karang yang baik untuk wilayah Indonesia Barat.

Gugusan terumbu karang di Kepulauan Karimun Jawa merupakan gugusan terumbu karang tepi dengan penutupan karang keras berkisar antara 6.7% hingga 68.9% dan indeks keragaman berkisar antara 0.43 hingga 0.91. Di perairan Kepulauan Karimun Jawa, kondisi terumbu karang mengalami kerusakan akibat *bleaching*, penggunaan potas/bom, jangkar perahu, patah terinjak yang diakibatkan oleh wisatawan ataupun penggunaan alat tangkap seperti bubu atau muroami, namun pada beberapa lokasi telah terjadi pemulihan yang ditandai dengan tumbuhnya cabang-cabang baru pada karang

Kepulauan Karimun Jawa merupakan salah satu kawasan yang unik dengan penghuni yang beragam berasal etnis Jawa, Madura, Bajo, Bugis, Muna, Luwu, Buton dan Mandar. Interaksi antar suku yang tinggal di Karimun Jawa cukup baik dan telah terjadi perkawinan antar etnis juga perpaduan budaya yang ada. Masyarakat telah tinggal di kepulauan ini jauh sebelum ditetapkan sebagai Taman Nasional. Jumlah penduduk Kecamatan Karimun Jawa pada tahun 2009 sebanyak 10 273 jiwa yang terdiri dari 2 929 kepala keluarga. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Karimun Jawa tahun 1995 ternyata pertambahan penduduk dalam kurun waktu 10 tahun telah mencapai 2690 jiwa (35.47%).

Sarana dan prasarana di Kepulauan Karimun Jawa saat ini relatif sudah cukup bagus dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Penduduk Karimun Jawa mayoritas beragama Islam, sehingga fasilitas peribadatan kaum muslim relatif cukup banyak. Fasilitas komunikasi dilayani oleh PT. Telkom, PT. Telkomsel dan Indosat melalui telepon kabel, telepon seluler dan jaringan internet terbatas. Pelayanan kesehatan di Desa Karimun Jawa dilayani oleh Puskesmas, sedangkan Desa Kemunjan dan Desa Parang dilayani oleh Puskesmas Pembantu. Fasilitas pendidikan relatif lengkap mulai taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas. Namun penduduk di Kecamatan Karimun Jawa lebih banyak yang hanya tamat sekolah dasar. Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat pendidikan karena penduduk usia sekolah banyak bekerja membantu orang tua, rendahnya kesadaran dan keterbatasan biaya.

Aksesibilitas di Kepulauan Karimun Jawa merupakan suatu hal yang tidak mudah. Saat ini transportasi udara sudah tidak beroperasi lagi untuk umum dan hanya digunakan terbatas. Transportasi laut ditempuh dengan menggunakan kapal feri yaitu KM. Muria dan KM. Kartini I. Transportasi antar pulau sampai saat ini masih mengandalkan perahu-perahu kecil milik nelayan, dengan kapasitas kecil dan daya tempuh lama, serta tidak beroperasi jika badai (Desember - Maret).

## **1.2. Deskripsi Responden**

Penelitian ini mengenai analisis pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimun Jawa sehingga responden penelitian ini diambil dari para wisatawan baik wisatawan

lokal maupun manca negara yang telah selesai menikmati liburan dari karimun jawa

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran 96 kuesioner kepada responden, yaitu para wisatawan lokal maupun manca negara yang berada diatas kapal pada saat melakukan perjalanan kembali ke Jepara setelah selesai berlibur atau berkunjung dari Karimun Jawa dan juga para wisatawan di dermaga Pantai Kartini yang telah sampai dari perjalanan kembali dari Karimun Jawa. Untuk bisa mendapatkan gambaran umum responden maka dilakukan analisa deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin responden, usia, pekerjaan dan berapa kali para wisatawan pernah berkunjung kembali dari Karimun Jawa.

### 1.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner maka didapat jumlah responden pria danwanita sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	44	46,0
2	Perempuan	52	54,0
		96	100,0

Sumber :*Data Primer* yang diolah 2017

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 54 persen dan responden dengan jenis kelamin laki-laki hanya 46 persen. Hal ini karena perempuan lebih suka melihat keindahan alam dan juga panorama alam. Apalagi di Karimun Jawa sendiri memang lebih mengedepankan destinasi keindahan wisata

laut dan pantai, juga keindahan terumbu karang bawah laut di Karimun Jawa memang sudah tidak diragukan lagi keindahannya bahkan sampai mendunia.

### 1.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia responden penelitian dapat diketahui dari hasil pengelompokan responden berdasarkan usia berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 20 tahun	12	12,5
2	21-24 tahun	56	58,5
3	>25 tahun	28	29,0
		96	100,0

Sumber : *Data Primer* yang diolah 2017

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang telah melakukan berwisata dari Karimun Jawa terbanyak adalah dari kelompok usia 21-24 tahun yaitu sebesar 58,5 persen. Hal ini disebabkan karena para responden diusia 21-24 tahun lebih suka menikmati keindahan pantai apalagi diusia tersebut akan lebih menyenangkan jika menikmati keindahan tersebut bersama dengan pasangan. Kemudian disusul oleh kelompok diusia antara >25 tahun yaitu sebesar 29 persen, hal ini disebabkan karena diusia tersebut adalah usia pekerja sehingga perlu adanya penyegaran aktivitas yang diakibatkan kesibukan pekerjaan sehari-hari. Dan dilanjutkan kelompok yang paling kecil <20 tahun yaitu hanya 12,5 persen dikarenakan pada usia tersebut masih banyak disibukkan dengan kegiatan belajar dari sekolah yang notabeneanya setiap hari sehingga hanya pada waktu tertentu saja mereka bisa berlibur.

### 1.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran umum mengenai responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Responden Menurut Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/mahasiswa	48	50,0
2	Wiraswasta	14	15,0
3	Karyawan	34	35,0
		96	100,0

Sumber :*Data Primer* yang diolah 2017

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang telah melakukan berwisata dari Karimun Jawa terbanyak berdasarkan jenis pekerjaan adalah dari kelompok pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 50 persen, hal ini disebabkan karena para mahasiswa pada bulan febuari sampai maret sedang libur pergantian semester sehingga para mahasiswa memanfaatkan momen ini untuk liburan ke Karimun. Kemudian disusul oleh kelompok karyawan yaitu sebesar 35 persen, hal ini disebabkan karena perlu adanya penyegaran aktivitas yang diakibatkan kesibukan pekerjaan sehari-hari. Dan dilanjutkan kelompok wiraswasta dengan perolehan yang paling kecil yaitu hanya 15 persen dikarenakan para wiraswasta hanya mempunyai sedikit waktu untuk berlibur.

### 1.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Berkunjung

Gambaran umum mengenai responden berdasarkan pengalaman berkunjung dapat dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Berkunjung**

No	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1	1x	38	40,0
2	>1x	58	60,0

		96	100,0
--	--	----	-------

Sumber :*Data Primer* yang diolah 2017

Tabel 4.4 diatas menunjukkan data bahwa jumlah responden yang telah berwisata di Karimun Jawa lebih dari sekali lebih besar dari pada responden yang baru pertama kali kesana yaitu sebesar 60 persen. Sedangkan untuk wisatawan yang baru pertama kali berwisata ke Karimun Jawa sebesar 40 persen, hal ini karena rata-rata para pengunjung yang pernah berkunjung ke Karimun Jawa merasa puas dengan paronama keindahan pantai dan keindahan terumbu karang yang disajikan disana.

### 1.3. Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner.maka dapat diketahui pendapat atau persepsi yang diberikan oleh responden pada masing-masing variabel, dilakukan analisa deskripsi persentase terhadap hasil tanggapan responden pada masing-masing pertanyaan.

#### 1.3.1. Deskripsi Variabel Fasilitas

Variabel fasilitas dalam peneltian ini diukur melalui 3 buah pertanyaan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Dan hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel fasilitas dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini, yaitu:

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Variabel Fasilitas**

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah %
	SS	S	N	TS	STS	

Hotel/Home Stay (penginapan) di Karimun Jawa sudah sesuai dengan yang di harapkan.	13	40	21	14	8	100
Transportasi yang digunakan untuk menuju ke kepulauan Karimun Jawa maupun menuju ke destinasi wisata (pulau ke pulau) aman dan nyaman.	18	33	28	11	6	100
Sewa peralatan di Karimun Jawa sudah lengkap dan sesuai dengan area destinasi wisata yang ditawarkan	22	35	19	14	6	100

Sumber :*Data primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.5 Dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel fasilitas pada pertanyaan pertama menunjukkan responden mengetahui hotel/home stay (penginapan) yang disediakan pihak pariwisata sudah sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu terdapat AC disetiap kamar dan juga ada kamar mandi dibagian dalam. Hasil ini ditunjukkan oleh 40 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab netral dan 13 responden sangat setuju.

Berdasarkan pertanyaan kedua menunjukkan bahwa responden mengetahui transportasi yang digunakan menuju tiap destinasi wisata seperti transportasi ke pulau Menjangan Besar, pulau Menjangan Kecil, Legon Lele, Tanjung Gelam, pantai Batu Topeng, pulau Kecil, Bandar Udara Dewandaru dan pulau Sintok sudah nyaman dan aman. Hasil ini ditunjukkan oleh 33 responden menjawab setuju, 28 responden menjawab netral dan 18 rsponden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pertanyaan ketiga menunjukkan responden mengetahui bahwa penyewaan peralatan ditiap lokasi yang berbeda-beda sudah sangat lengkap sesuai dengan destinasi yang ditawarkanya. Hasil ini ditunjukkan oleh 35

responden menjawab setuju, 22 responden menjawab sangat setuju dan 19 responden menjawab netral.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap fasilitas yang diterima cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai fasilitas yang diterima.

### 1.3.2. Deskripsi Variabel Pelayanan

Variabel pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui 4 buah pertanyaan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Dan hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel pelayanan dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini, yaitu:

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Variabel Pelayanan**

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah %
	SS	S	N	TS	STS	
Daya tanggap para pemandu wisata atau pemandu lokal terhadap pengunjung cepat setiap masalah yang dialami pengunjung cepat terselesaikan.	13	49	29	4	1	100
Jaminan keselamatan yang di berikan pihak Karimun Jawa sudah memenuhi kriteria	7	52	30	6	1	100
Pemandu wisata atau pemandu lokal dapat memahami kebutuhan spesifik pengunjung. Misalnya kebutuhan terhadap informasi destinasi wisata dan penyewaan peralatan sesuai destinasi wisata masing-masing.	11	34	35	15	1	100

Para pemandu wisata atau pemandu lokal berpenampilan rapi dan profesional.	12	41	34	8	1	100
--	----	----	----	---	---	-----

Sumber :*Data primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel pelayanan pada pertanyaan pertama menunjukkan bahwa daya tanggap para pemandu wisatawan sangat cepat dan cekatan. Hasil ini ditunjukkan oleh 49 responden menjawab setuju, 29 responden menjawab netral dan 13 responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pertanyaan kedua menunjukkan bahwa jaminan keselamatan yang diberikan pihak pengelola sudah memenuhi kriteria. Hasil ini ditunjukkan oleh 52 responden menjawab setuju dan 30 responden menjawab netral.

Berdasarkan pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa para pemandu wisata telah memberikan informasi dengan sangat detail sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh para wisatawan. Hasil ini ditunjukkan oleh 35 responden menjawab netral, 34 responden menjawab setuju dan 11 responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pertanyaan keempat menunjukkan penampilan para pemandu wisata sangatlah rapi dan juga berkelakuan sopan sehingga memberikan kesan aman dan nyaman kepada para wisatawan. Hasil ini ditunjukkan oleh 41 responden menjawab setuju, 34 responden menjawab netral dan 12 responden menjawab sangat setuju.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola dan para pemandu wisata cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden memberikan

tanggapan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola dan para pemandu wisata.

### 1.3.3. Deskripsi Variabel Harga

Variabel Harga dalam penelitian ini diukur melalui 3 buah pertanyaan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Dan hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel harga dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini, yaitu:

**Tabel 4.7**  
**Deskripsi Variabel Harga**

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah %
	SS	S	N	TS	STS	
Tingkat harga yang di keluarkan sudah sesuai dengan yang di tawarkan	18	33	25	13	7	100
Biaya atau harga yang ditawarkan oleh pemandu wisata atau pemandu lokal berbeda-beda	13	38	31	10	4	100
Biaya atau harga yang saya keluarkan sudah sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang saya dapatkan	18	33	27	13	5	100

Sumber :*Data primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel harga pada pertanyaan pertama menunjukkan bahwa tingkat harga yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang ditawarkan tergantung berapa lama kegiatan berwisatanya dan fasilitas yang diterima. Hasil ini ditunjukkan oleh 33 responden menjawab setuju, 25 responden menjawab netral dan 18 responden menjawab sangat setuju.

Bardasarkan pertanyaan kedua menunjukkan bahwa biaya yang di tawarkan oleh tiap pemandu wisata berbeda-beda tergantung dengan failitas yang

diberikan. Hasil ini ditunjukkan oleh 38 responden menjawab setuju, 31 responden menjawab netral dan 13 responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa biaya yang di keluarkan sudah sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan. Hasil ini ditunjukkan oleh 33 responden menjawab setuju, 27 responden menjawab netral dan 18 responden menjawab sangat setuju.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap biaya yang dikeluarkan cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai biaya yang dikeluarkan.

#### 1.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung

Dalam mendiskripsikan variabel kepuasan pengunjung maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung.

**Tabel 4.8**  
**Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung**

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah %
	SS	S	N	TS	STS	
Setelah berkunjung di Karimun Jawa saya merasa puas dengan fasilitas yang ada mulai dari Penginapan, transportasi dan penyewaan peralatan sesuai wahana masing-masing.	10	31	47	8	0	100

Setelah berkunjung di Karimun Jawa saya merasa puas dengan pelayanan jasa yang telah saya dapatkan.	9	48	32	7	0	100
Setelah berkunjung di Karimun Jawa saya merasa puas dengan hasil yang telah saya dapatkan sesuai dengan apa yang di tawarkan sebelumnya	14	44	28	10	0	100

Sumber :*Data primer yang diolah, 2017.*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pengunjung pada pertanyaan pertama menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan fasilitas yang diberikan mulai dari transportasi yang digunakan hingga penyewaan peralatan di tiap lokasi. Hasil ini ditunjukkan oleh 47 responden menjawab netral, 31 responden menjawab setuju dan 10 responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pertanyaan kedua menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola dan para pemandu wisata. Hasil ini ditunjukkan oleh 48 responden menjawab setuju dan 32 responden menjawab netral.

Berdasarkan pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan apa yang didapatkan baik itu dari fasilitas, pelayanan maupun pemandangan panorama keindahan pantai dan bawah laut sesuai dengan ekspektasi yang dibayangkan sebelumnya. Hasil ini ditunjukkan oleh 44 responden menjawab setuju, 28 responden menjawab netral dan 14 responden menjawab sangat setuju.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan yang telah dirasakan selama berwisata cukup tinggi. Hal ini

dapat dilihat dari sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan yang telah dirasakan selama berwisata.

#### 1.4. Analisis Data

##### 1.4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

###### 1.4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , jumlah sampel dalam penelitian ini adalah ( $n$ ) = 96. Maka besarnya  $df$  dapat dihitung  $96-2 = 94$ . Dengan  $df = 94, \alpha = 0,05$  didapat  $r$  tabel = 0.1689. jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	$r$ hitung		$r$ tabel	Keterangan
Fasilitas (X1)	X1.1	0,851	$>$	0.1689	Valid
	X1.2	0,874	$>$	0.1689	Valid
	X1.3	0,899	$>$	0.1689	Valid
	X2.1	0,785	$>$	0.1689	Valid

Pelayanan (X2)	X2.2	0,570	>	0.1689	Valid
	X2.3	0,787	>	0.1689	Valid
	X2.4	0,797	>	0.1689	Valid
Harga (X3)	X3.1	0,867	>	0.1689	Valid
	X3.2	0,879	>	0.1689	Valid
	X3.3	0,881	>	0.1689	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	Y1	0,790	>	0.1689	Valid
	Y2	0,845	>	0.1689	Valid
	Y3	0,784	>	0.1689	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2016 (Lampiran 5)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat di ketahui bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel bebas (fasilitas, pelayanan dan harga) dan variabel terikat (kepuasan pengunjung) memiliki r hitung > r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari masing-masing variabel penelitian adalah valid.

#### 1.4.1.2.Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang indikatornya dari variabel atau kontruk (Ghozali, 2013).Nilai reliabilitas variabel ditunjukkan oleh koefisien Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha		Nilai Minimum	keterangan
1	Fasilitas	0,874	>	0,70	Reliabel
2	Pelayanan	0,720	>	0,70	Reliabel
3	Harga	0,845	>	0,70	Reliabel

4	Kepuasan Pengunjung	0,727	>	0,70	Reliabel
---	---------------------	-------	---	------	----------

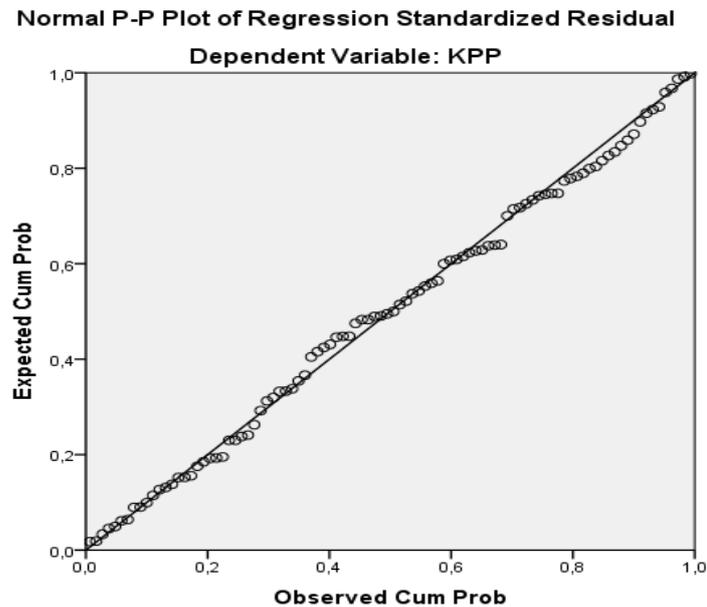
*Sumber: Data primer yang diolah 2016 (Lampiran 6)*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel bebas (fasilitas, pelayanan dan harga) dan variabel terikat (kepuasan pengunjung) mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel.

#### **1.4.2. Uji Asumsi Klasik**

##### **1.4.2.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut:



*Sumber: Data primer yang diolah, 2016 (lampiran 7)*

**Gambar 4.1**

#### Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa titik-titik (yang menggambarkan data sesungguhnya) terlihat menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran data tersebut berdistribusi normal yang artinya model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

#### 1.4.2.2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013) multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas (*independent variable*). Multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya serta *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cutoff*

yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $> 10$ . Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

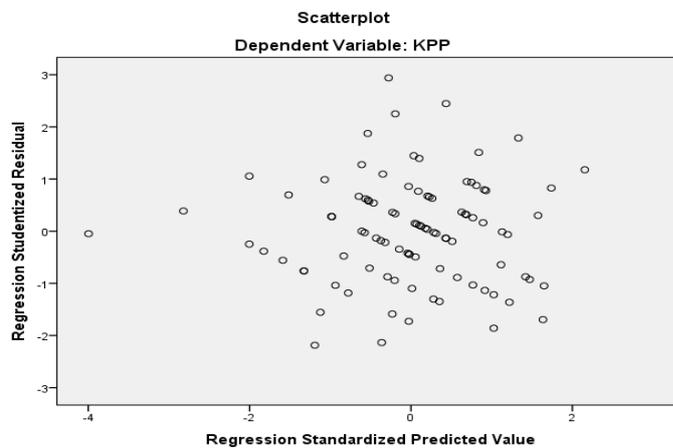
No	Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fasilitas	0,9661	0,035
2	Pelayanan	0,9481	0,055
3	Harga	0,9801	0,020

*Sumber: Data primer yang diolah 2016 (Lampiran 7)*

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa antar variabel bebas yaitu fasilitas, pelayanan dan harga semuanya tidak terjadi gejala multikolinieritas, karena nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas  $> 0,10$  dan nilai *VIF*  $< 0,10$ .

#### 1.4.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain, model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi homoskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas. Caranya adalah dengan melihat grafik *scatterplot* tersebut. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut:



Sumber: data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 7)

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa titik-titik tersebut letaknya menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 1.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu fasilitas (X1), pelayanan (X2) dan harga (X3) terhadap variabel terikat kepuasan pengunjung (Y). Hasil pengolahan SPSS versi 20,0 dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,754	1,138		2,420	,017	

FAS	,112	,055	,174	2,050	,043	,966	1,035
PLY	,387	,068	,491	5,720	,000	,948	1,055
HRG	,120	,057	,177	2,099	,039	,980	1,020

a. Dependent Variable: KPP

Sumber: Data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 8)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,754 + 0,112X_1 + 0,387X_2 + 0,120X_3 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 2,754 artinya nilai pengaruh fasilitas (X1), pelayanan (X2) dan harga (X3) terhadap kepuasan pengunjung sebesar 2,754.
2. Variabel fasilitas (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien 0,112 artinya jika fasilitas disana lebih baik, maka kepuasan pengunjung naik sehingga minat berkunjung kesana juga akan meningkat.
3. Variabel pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,387 artinya jika pelayanan yang diberikan disana lebih baik, maka kepuasan pengunjung naik sehingga minat berkunjung kesana akan meningkat.
4. Variabel harga (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,120 artinya jika harga yang ditawarkan semakin tinggi, maka fasilitas dan pelayanan yang diberikan semakin baik sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung dalam berkunjung disana

#### 1.4.4. Pengujian Hipotesis

##### 1.4.4.1. Uji Statistik t ( Uji Parsial )

Menurut Sugiyono (2007), uji statistik t digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung secara parsial. Ketentuan t tabel:

$$\alpha = 0,05$$

$$n - k = 96 - 4 = 92$$

$$\text{maka } t \text{ tabel} = 1.66159$$

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

Ha ditolak bila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

Ha diterima bila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji statistik t, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Statistik t**

<b>Model</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
(Constant)	2,420	0,017
Fasilitas	2,050	0,043
Pelayanan	5,720	0,000
Harga	2,099	0,039

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

*Sumber: Data primer yang diolah, 2017 (Lampiran 8)*

Berdasarkan hasil uji statistik t pada tabel 4.15, dapat dijelaskan pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung secara parsial sebagai berikut:

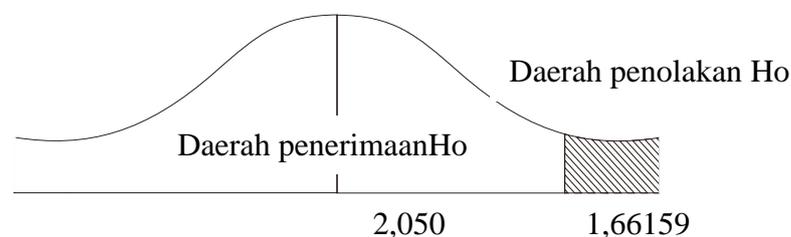
#### 1. Uji Statistik t Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Perumusan hipotesis:

$H_0: \beta_i = 0$  tidak ada pengaruh positif antara fasilitas dengan kepuasan pengunjung.

$H_a: \beta_i > 0$  terdapat pengaruh positif antara fasilitas dengan kepuasan pengunjung.

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis fasilitas menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,050 dengan taraf signifikansi 0,043. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis uji statistik t “fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan” diterima. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Berikut gambar yang menjelaskan variabel fasilitas :



*Sumber : Data Primer yang diolah dengan 2017*

**Gambar 4.5**  
**Uji t Variabel Fasilitas**

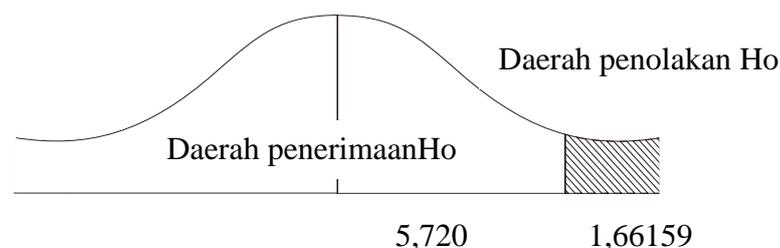
## 2. Uji Statistik t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Perumusan hipotesis:

$H_0: \beta_i = 0$  tidak ada pengaruh positif antara pelayanan dengan kepuasan pengunjung.

$H_a: \beta_i > 0$  terdapat pengaruh positif antara pelayanan dengan kepuasan pengunjung.

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,720 dengan taraf signifikansi 0,00. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis uji statistik t “pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung” diterima. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Berikut gambar yang menjelaskan variabel kualitas pelayanan:



*Sumber : Data Primer yang diolah dengan 2017*

**Gambar 4.5**  
**Uji t Variabel Kualitas Pelayanan**

### 3. Uji Statistik t Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung

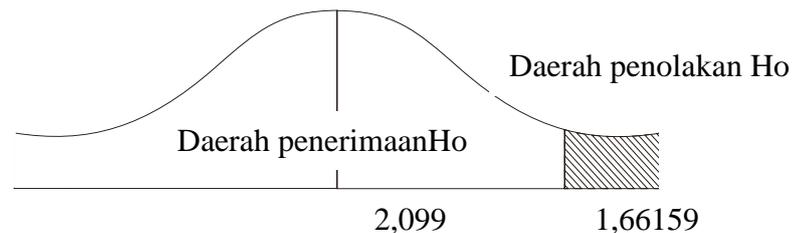
Perumusan hipotesis:

$H_0: \beta_i = 0$  tidak ada pengaruh positif antara harga dengan kepuasan pengunjung.

$H_a: \beta_i > 0$  terdapat pengaruh positif antara harga dengan kepuasan pengunjung.

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis harga menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,099 dengan taraf signifikansi 0,039. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian dapat diartikan

bahwa hipotesis uji statistik t “harga mempunyai pengaruh positif terhadap minat kepuasan pengunjung” diterima. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa harga sangat berpengaruh terhadapkepuasan pengunjung. Berikut gambar yang menjelaskan variabel harga:



*Sumber : Data Primer yang diolah dengan 2017*

**Gambar 4.5**  
**Uji t Variabel Harga**

#### 1.4.4.2. Uji Statistik F ( Uji Simultan )

Uji F ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan yang dilihat dari fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung secara simultan (Sugiono, 2007).

Ketentuan F tabel :

$$df1 = k-1 = 4-1 = 3$$

$$df2 = n- k = 96 - 4 = 92$$

$$\text{jadi F tabel} = 2,70$$

Keterangan :

n = sampel

k = Jumlah variabel (terikat + bebas)

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

Ha ditolak bila sig. > 0,05

Ha diterima bila sig. < 0,05

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapathasil uji statistik F, yang hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Statistik F**

ANOVA<sup>a</sup>

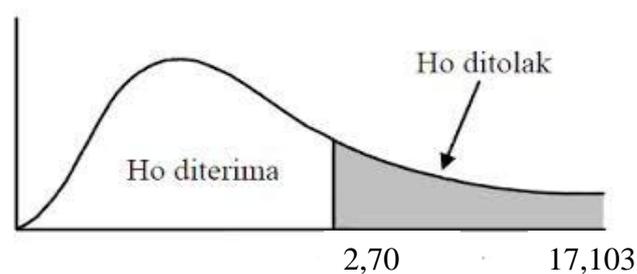
Model		Sum Squares	of	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128,114		3	42,705	17,103	,000 <sup>b</sup>
	Residual	229,719		92	2,497		
	Total	357,833		95			

a. Dependent Variable: KPP

b. Predictors: (Constant), HRG, FAS, PLY

*Sumber: Data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 8)*

Hasil uji statistik F didapat nilai F hitung sebesar 17,103 > F tabel sebesar 2,70 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai sig. diperoleh nilai lebih kecil (<) dari 0,05, maka keputusannya adalah menolak Ho dan menerima Ha. sehingga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas, pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata ke Karimun Jawa. Berikut gambar yang menjelaskannya:



*Sumber: Data primer yang diolah 2016*

### **Gambar 4.3** **Uji Statistik F**

#### **1.4.4.3. Koefisien Determinasi $R^2$**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat, harus menggunakan koefisien determinasi. Besarnya koefisien determinasi bisa dilihat pada adjusted r square dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimun Jawa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,598 <sup>a</sup>	,358	,337		1,58017

a. Predictors: (Constant), HRG, FAS, PLY

b. Dependent Variable: KPP

*Sumber: Data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 8)*

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh pada tabel 4.16, diketahui nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,337 yang artinya fasilitas, pelayanan dan harga mampu menjelaskan kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimun Jawa 33,7% sementara sisanya sebesar 66,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **1.5. Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat dijelaskan pengaruh dari variabel fasilitas, pelayanan dan harga secara parsial maupun simultan terhadap

kepuasan pengunjung dan elemen yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimun Jawa adalah sebagai berikut:

### **1.5.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung**

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H1) diterima, karena fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,112. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar  $2,050 > t$  tabel sebesar 1,66159 dengan tingkat signifikan  $0,043 < 0,05$ . Artinya apabila fasilitas yang diberikan kepada pengunjung semakin tinggi, maka kepuasan pengunjung dalam berwisata semakin meningkat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap fasilitas yang diberikan kepada pengunjung di Karimun Jawa cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai fasilitas di Karimun Jawa. Pertanyaan tersebut meliputi responden mengenai fasilitas yang ada dalam berwisata di Karimun seperti penginapan yang disediakan oleh pihak pengelola sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, transportasi yang digunakan juga sudah sangat nyaman dan responden juga menyatakan bahwa banyak penyewaan peralatan yang disediakan di tiap destinasi wisatanya seperti penyewaan peralatan snorkling, diving dll.

Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rezki Teguh Sulistiyana, Djamhur Hamid dan Devi Farah Aziziah (2015) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Museum Satwa.

### **1.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung**

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H2) diterima, karena variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,387. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar  $5,720 > t$  tabel sebesar 1,66159 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya apabila pelayanan yang diberikan semakin tinggi, maka kepuasan pengunjung dalam berwisata semakin meningkat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap pelayanan terhadap pengunjung cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai pelayanan. Pertanyaan tersebut meliputi daya tanggap yang diberikan oleh para pemandu wisatawan, jaminan keselamatan yang diberikan oleh pihak pengelola, informasi yang akan di butuhkan oleh para pengunjung atau wisatawan dan juga penampilan para pemandu wisatawan dalam melakukan pelayanan .

Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Stevianu (2014) yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Taman Marga Satwa Ragunan Jakarta.

### **1.5.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung**

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H3) diterima, karena variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,120. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar  $2,099 > t$  tabel sebesar 1,66159 dengan

tingkat signifikan  $0,039 < 0,05$ . Artinya apabila harga yang dikeluarkan semakin tinggi, maka kepuasan pengunjung dalam berwisata semakin meningkat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap harga atau biaya yang dikeluarkan cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai harga. Pertanyaan tersebut meliputi besarnya biaya yang dikeluarkan, perbedaan harga antar para pemandu wisata dan juga kesesuaian harga atau biaya yang dikeluarkan dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan.

Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustofa (2014) yang menyatakan bahwa hubungan harga dengan kepuasan pengunjung mempunyai hubungan yang positif.

#### **1.5.4. Variabel yang Berpengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pengunjung**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimun Jawa adalah kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil analisis uji regresi linier berganda pada variabel pelayanan dengan nilai koefisien paling tinggi yaitu sebesar 0,387.