

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Perencanaan penelitian diperlukan dalam persiapan suatu penelitian agar penelitian dapat berjalan dengan sukses, metodis, dan efisien. Semua tindakan yang dilakukan penulis selama proses penelitian, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan eksplorasi pada periode tertentu, disebut sebagai desain penelitian. Desain penelitian, seperti yang didefinisikan oleh Sangadji dan Sopiah (2010, h. 288) bahwa desain penelitian adalah rancangan utama penelitian yang menyatakan metode-metode dan prosedur-prosedur yang digunakan oleh peneliti dalam pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Adapun desain penelitian dijelaskan secara umum sebagai berikut:

1. Survey Literatur

Tahap ini adalah melakukan pengumpulan bahan literatur dan informasi berkaitan dengan judul penelitian yaitu Analisis Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan di Gili Trawangan, Lombok, Nusa Tenggara Barat

2. Identifikasi Masalah

Melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan Electronic Word Of Mouth dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan berdasarkan literatur dan informasi yang telah diperoleh.

3. Studi Pustaka

Mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori dalam penelitian ini.

4. Hipotesis

Mengemukakan pertanyaan awal yaitu adakah hubungan antara *Electronic Word of Mouth* dan Citra Destinasi dengan Kepuasan Wisatawan dan seberapa besar hubungannya.

6. Menentukan Variabel dan Sumber Data

Menentukan variabel-variabel dari *Electronic Word of Mouth* dan Citra Destinasi dengan Kepuasan Wisatawan. Kemudian menentukan data-data seperti apa yang dibutuhkan berdasarkan populasi, sampel dan cara pengambilan sampel. Kemudian menentukan subjek penelitian dan respondennya yang pada penelitian ini berjumlah 141 responden.

7. Menentukan dan Menyusun Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Tahap ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner. Pertanyaan kuesioner ini dibagi menjadi 3 yaitu dalam indikator *Electronic Word of Mouth* terdapat 9 pertanyaan, untuk variabel citra destinasi terdapat 8 pertanyaan dan dalam variabel kepuasan wisatawan terdapat 8 pertanyaan yang kemudian disusun dalam 1 bundel untuk disebar kepada responden melalui google form.

8. Observasi Lapangan dan Perijinan

Melakukan pencarian sumber data dan perijinan kepada pihak-pihak terkait seperti Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Utara untuk melakukan observasi penelitian serta mendapatkan informasi data terkait Gili Trawangan, Lombok, Nusa Tenggara Barat.

9. Mengumpulkan Data

Menyebarkan kuesioner kepada lebih dari 200 responden kemudian mendapatkan 141 responden yang valid. Hal ini dilakukan bersamaan dengan observasi dan perijinan untuk menghemat waktu, biaya dan tenaga.

10. Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari pemberian kode variabel, tabulasi, perhitungan dan beberapa uji terkait penelitian seperti uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji multikolinieritas, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji signifikansi simultan (uji f), uji signifikansi pengaruh parsial (uji t), uji permasalahan yang antara lain adalah uji autokorelasi, uji heterokedastisitas dengan program SPSS 16.0 untuk kemudian dilakukan analisis data.

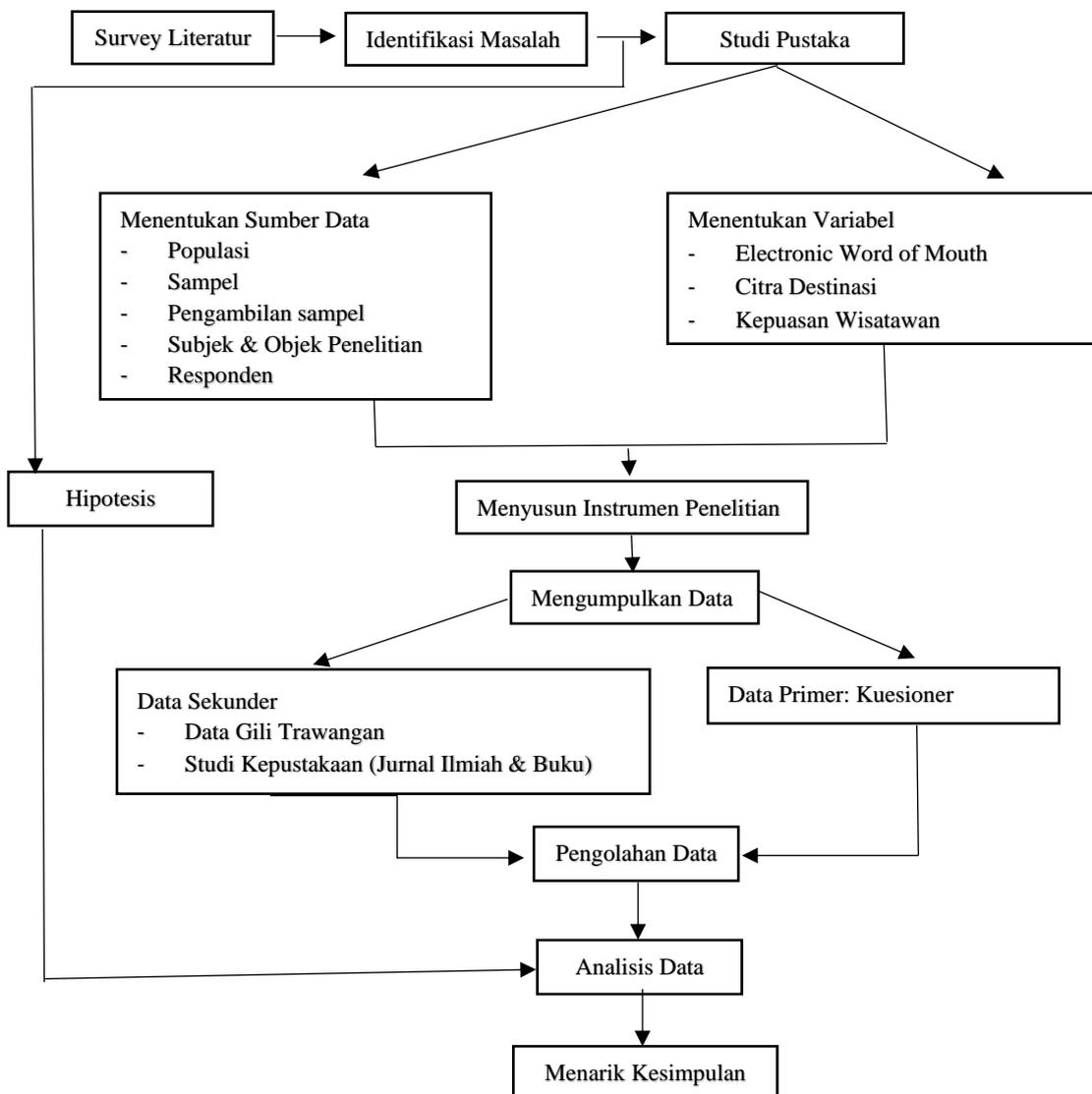
11. Analisa Data

Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji – uji yang telah dilakukan serta dari teori yang ditentukan sebelumnya.

12. Menarik Kesimpulan

Memberi kesimpulan penelitian yang diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sudah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yang sebelumnya sudah ditetapkan sejak awal.

Alur tahapan penelitian kemudian dibuat menjadi sebuah skema bagan yang dapat dilihat pada gambar skema di bawah ini:



Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metodologi deskriptif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Semacam penelitian yang dikenal sebagai "teknik penelitian" memiliki rincian yang logis, sistematis, dan diatur dengan jelas dari awal hingga rencana pemeriksaan yang dipilih untuk menguji himpunan.

(Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, 2013) mengklaim bahwa metode penelitian kuantitatif dapat dipahami sebagai teknik penelitian berbasis positivis yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik-teknik ini biasanya melibatkan pengambilan sampel random, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, dan analisis data kuantitatif atau statistik, khususnya dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji apa yang dikatakan (Arikunto, 2006) mengenai sifat dasar dan umum penelitian kuantitatif, yang meliputi:

1. rincian: tujuan, subyek, dan sumber data telah ditetapkan dan rinci sejak awal
2. penggunaan sampel
3. desain penelitian;
4. analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul.

Pendekatan analitik deskriptif kuantitatif dikombinasikan dengan penelitian eksplanatori adalah metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Studi eksplanatori, sebagaimana didefinisikan oleh (Kuncoro, 2007), adalah penelitian

yang mengkaji hubungan antara beberapa variabel atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Menurut (Singarimbun & Sofian, 1995) penelitian eksplanatori adalah jenis penelitian yang menjelaskan hubungan antara berbagai jenis penelitian dan hipotesis yang dikembangkan sebelum dilakukannya penelitian. Sedangkan (Sani & Maharani, 2013) menyatakan bahwa tujuan explanatory research adalah untuk mempersempit hipotesis masing-masing variabel. Keabsahan suatu hipotesis dalam penelitian ini akan diteliti. Dalam Sani dan Vivin, menyatakan bahwa hipotesis menjelaskan hubungan antara dua variabel dan bertujuan untuk memastikan apakah suatu variabel tidak dipengaruhi oleh variabel lain atau merupakan hasil dari variabel lain.

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif, yaitu untuk mendeskripsikan secara akurat, benar, dan menyeluruh suatu fenomena, peristiwa, atau kejadian yang terjadi. Penulis penelitian ini berusaha untuk secara akurat menggambarkan peristiwa-peristiwa penting tanpa memberi mereka perhatian ekstra. Tujuan penelitian deskriptif, menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 2008), adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor nilai independen, baik satu atau lebih variabel (independen) bertindak sendiri atau bersama-sama dengan variabel lain. Akibatnya, penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang menjelaskan dan mendefinisikan faktor-faktor independen untuk menentukan bagaimana mereka mempengaruhi variabel dependen. (Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2018). Untuk menggambarkan subjek penelitian atau temuannya, penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif.

B. Obyek Penelitian

Objek penelitian menurut Husein Umar dalam (Narimawati, 2010) adalah untuk menentukan apa dan siapa subjek penelitiannya. Anda juga dapat memasukkan detail lain dengan anggapan bahwa mereka signifikan, selain lokasi dan waktu penelitian. Kemudian, subjek penelitian, menurut Sugiyono 2009, adalah alat atau karakter atau nilai orang, benda, atau kegiatan yang memiliki jenis tertentu yang telah dipilih peneliti untuk diselidiki sebelum menarik kesimpulan.

Mengingat definisi tersebut di atas, objek studi adalah sesuatu yang peneliti pilih untuk menyelidiki dan mengembangkan kesimpulan, Penulis menentukan bahwa yang akan menjadi objek dalam penelitian ini adalah *Electronic word of mouth* (eWOM) dan Citra Destinasi.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009:80), populasi adalah suatu generalisasi yang terdiri dari objek-objek atau individu-individu yang dipilih untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulan-kesimpulannya karena mempunyai sifat-sifat dan sifat-sifat tertentu. Semua variabel penelitian yang menarik secara alternatif dapat disebut secara kolektif sebagai "populasi". Populasi penelitian ini adalah pengunjung Gili Trawangan yang aktif menggunakan internet untuk mencapai tujuan penelitian.

2. Sampel

Djarwanto dan Subagyo menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang ciri-cirinya dihitung dan dianggap khas dari total populasi. Menurut Sugiyono (2017:137), sampel harus representatif dan harus mencerminkan ukuran dan susunan populasi. Penulis menggunakan non-probability sampling sebagai metode sampelnya. Ide non-probability sampling, menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods), 2015), adalah strategi yang tidak memberikan setiap komponen atau orang dalam populasi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Purposive sampling, yang (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2007) definisikan sebagai strategi pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, adalah teknik non-probability sampling yang digunakan dalam penelitian ini oleh penulis. Lebih mudah bagi peneliti untuk mengeksplorasi subjek atau kondisi sosial yang sedang diselidiki karena, misalnya, perhatian khusus ini dianggap sebagai orang yang paling sering mencari informasi perjalanan secara online.

Pertimbangan yang digunakan dalam memilih responden yaitu:

- a. Responden adalah pengunjung Gili Trawangan dan pengguna internet aktif dengan rentang umur 12 – 60 tahun dengan pertimbangan pengunjung tersebut mampu memahami butir-butir pernyataan dan mampu untuk memberikan pendapat terhadap pernyataan dalam kuesioner.
- b. Responden adalah pengunjung Gili Trawangan dan pengguna internet aktif khususnya instagram, youtube dan trip advisor.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Ferdinand, 2002) maka dapat didapatkan jumlah indikator ideal dalam penelitian ini adalah 125 sampel yang berasal dari 5 dikalikan 25 indikator. Sesuai yang telah disebutkan Hair et al (1998) bahwa jumlah sampel minimum adalah 100 hingga 150 sampel. Berdasarkan pada kedua pedoman tersebut, maka jumlah sampel penelitian ini akan bertambah dari 125 sampel hasil perhitungan berdasarkan (Ferdinand, 2002) terhadap sampel minimal yang dikemukakan oleh Hair et al (1998) sehingga didapatkan minimal sampel dari penelitian ini adalah sejumlah 130 responden untuk menghindari kurangnya keabsahan data dari data responden yang tidak valid.

Untuk instrumen yang digunakan dalam penelitian yaitu skala likert. Menurut (Istijanto, 2006) skala likert mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap rangkaian dan ragam pernyataan suatu obyek. Pada umumnya skala ini mempunyai 5 kategori dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju”.

Cara pengukurannya adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberi jawaban:

- Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- Jawaban setuju diberi skor 4
- Jawaban ragu-ragu diberi skor 3
- Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

D. Metode Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods), 2015), proses pengumpulan data merupakan tahap yang paling krusial karena merupakan tujuan utama penelitian. Metode berikut digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data:

1. Studi Kepustakaan (Library Research)

Secara khusus, studi literatur mengumpulkan informasi dan mengkaji pendapat ahli terkait dengan subjek yang diselidiki dengan tujuan membangun perspektif hipotetis yang dapat membantu penelitian. Untuk itu, saat penelitian telah selesai akan ada titik yang kuat untuk dasar yang kokoh dalam studi. Strategi ini diterapkan untuk mendukung data terkait masalah penelitian atau untuk alasan perbandingan. Pendekatan ini digunakan untuk mengumpulkan semua informasi yang diperlukan untuk sepenuhnya memahami masalah yang dihadapi. Data yang diperlukan untuk sepenuhnya memeriksa topik yang sedang dipertimbangkan dikumpulkan dengan menggunakan strategi ini.

Electronic Word of Mouth (EWOM) dan persepsi destinasi di kalangan wisatawan menjadi isu utama di sini. Masukan berupa konsep, prinsip, teori, dan undang-undang pemerintahan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan diperoleh melalui proses ini.

2. Kuesioner

Saat melakukan penelitian, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan meminta responden yang menjadi subjek penelitian untuk mengisi atau menjawab pertanyaan atau pernyataan. Menurut (Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, 2013) Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari para responden yang telah ditentukan. Kuesioner berisi pertanyaan yang menyangkut tentang *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Gili Trawangan, Lombok, Nusa Tenggara Barat.

Meskipun terlihat sederhana, pengumpulan data melalui kuesioner dapat menjadi tantangan jika respondennya banyak dan tersebar di beberapa lokasi. Uma Sekaran mengklaim bahwa ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam membuat kuesioner, antara lain prinsip penulisan kuesioner, prinsip pengukuran, dan penampilan fisik. Penulisan kuesioner memerlukan beberapa pertimbangan, antara lain:

- a. Isi dan tujuan pertanyaan artinya jika isi pertanyaan ditunjukkan untuk mengukur maka harus ada skala yang jelas dalam pilihan jawaban.
- b. Bahasa yang digunakan harus sesuai dengan kemampuan responden. Tidak mungkin menggunakan bahasa yang penuh istilah – istilah.
- c. Tipe dan bentuk pertanyaan apakah terbuka atau tertutup. Jika terbuka artinya jawaban yang diberikan adalah bebas, sedangkan jika pernyataan

tertutup maka responden hanya diminta untuk memilih jawaban yang disediakan.

Responden hanya memberi tanda silang, atau sesuatu yang dicentang (sesuai permintaan), pada jawaban yang dirasa sesuai dengan keadaannya dalam kuesioner tertutup yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Sebuah skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini.

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian operasional untuk menjelaskan dan mempermudah dalam mengidentifikasi variabel yang diamati. Variabel operasional, menurut Sugiyono (2015:31), adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah dipilih oleh peneliti untuk diteliti guna mengumpulkan data dan mengembangkan kesimpulan. Menentukan jenis, indikasi, dan skala variabel yang digunakan dalam penelitian dengan mengoperasionalkannya.

1. Variabel Independen (X)

Menurut (Sugiyono, 2012) pengertian variabel bebas adalah “variabel yang mempengaruhi atau menjadi sumber perubahan atau kemunculannya. Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, anteseden, dan variabel variabel bebas dalam bahasa Indonesia terikat variabel terikat Variabel bebas atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang akan berdampak pada variabel lain yang sudah ada dan merupakan variabel yang menimbulkan variabel terikat (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variable independent atau variabel bebas (X_1) dan (X_2) adalah *Electronic word of mouth* (eWOM) dan Citra Destinasi

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono, istilah "variabel terikat" (2012, hlm. 39) sering digunakan untuk menggambarkan variabel keluaran, kriteria, dan hasil. Ungkapan "variabel yang menentukan suatu variabel yang mempengaruhi atau disebabkan, karena variabel bebasnya" sering digunakan dalam bahasa Indonesia. Kenikmatan wisatawan merupakan variabel terikat dalam penelitian ini.

Variabel operasional berfungsi sebagai penjelas dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuk variabel tersebut. Untuk mengidentifikasi kategori dan indikator variabel yang digunakan dalam penelitian, diperlukan variabel operasional. Untuk menguji hipotesis dengan benar menggunakan alat, ia juga berusaha menetapkan skala pengukuran untuk setiap variabel. Tabel berikut memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana variabel dioperasionalkan untuk mengidentifikasi kategori indikator dan skala variabel yang digunakan dalam penelitian ini.:

Tabel 3. 1 Matrik Operasional Variabel

Variable	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Electronic Word Of Mouth</i> (Variable X ₁)	1. <i>content</i>	1) Informasi variasi produk/jasa 2) Informasi kualitas produk/jasa 3) Informasi mengenai harga produk/jasa	Ordinal
	2. <i>valence of opinion</i>	1) Komentar positif dari pengguna Internet 2)Komentar negatif dari pengguna Internet 3) Rekomendasi dari pengguna Internet	Ordinal
	3. <i>intensity</i>	1) Frekuensi mengakses informasi dari situs jejaring sosial	Ordinal

		2) Frekuensi interaksi dengan pengguna situs jejaring sosial 3) Banyaknya ulasan yang ditulis oleh pengguna situs jejaring sosial	
Citra Destinasi Wisata (Variable X ₂)	1.karakteristik fungsional	1) kondisi obyek wisata 2) tingkat harga dari obyek wisata 3) iklim 4) kondisi infrastruktur	Ordinal
	2.Karakteristik fungsional holistik	1) kondisi kebersihan 2) keamanan pribadi 3) kemudahan akses.	Ordinal
	3.karakteristik psikologis	1) keramah tamahan penduduk	Ordinal
Kepuasan Wisatawan (Variable Y)	Kepuasan Wisatawan	1) menikmati kunjungan 2) puas dengan keputusan untuk berkunjung 3) kebutuhan akan pengalaman 4) kebijaksanaan dalam memilih perjalanan 5) kunjungan yang menyenangkan 6) kunjungan yang melebihi harapan 7) perbandingan tujuan	Ordinal

F. Analisis Data

Analisis data menurut Sani & Maharani (2013:61), merupakan langkah yang mengikuti pengumpulan data dari seluruh responden (dalam penelitian kuantitatif). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk analisis data. Untuk menguji hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan dua atau lebih variabel bebas, digunakan analisis regresi linier berganda.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan dari Uji Normalitas adalah untuk menentukan apakah suatu variabel merupakan target, independen, atau keduanya dalam model regresi normal tertentu. Model regresi sering berdistribusi normal atau menyimpang. Jika ditampilkan pada grafik diagonal, suatu kumpulan data biasanya berdistribusi normal (Ghozali, 2005:110).

b. Uji Multikolonieritas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model regresi berkorelasi. Seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi yang layak. Variabel bebas adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebasnya sama dengan nol jika variabel bebas tersebut saling berkorelasi (Ghozali, 2005: 91).

Nilai toleransi dan faktor inflasi varians digunakan untuk mengidentifikasi multikolinearitas (VIF). Diukur dengan toleransi adalah variasi variabel bebas terpilih yang tidak dapat dipertanggungjawabkan oleh variabel bebas tambahan. Akibatnya, nilai toleransi yang rendah setara dengan nilai VIF yang tinggi dan menunjukkan kolinearitas yang tinggi (karena $VIF = 1/\text{toleransi}$). Nilai batas yang paling sering digunakan adalah nilai toleransi 0,10 atau sama dengan nilai VIF di bawah 10. (Ghozali, 2005:92).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linear berganda adalah suatu analisis yang berguna untuk menghitung pengaruh variabel independen (X_1 , dan X_2) terhadap variabel dependen (Y) apabila terjadi perubahan pada satu satuan dari variabel independen (X_1 , dan X_2). Teknik regresi linier berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus (Suharyadi dan Purwanto, 2011:210), yaitu :

$$Y = b_0 + b_1.X_1 + b_2.X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepuasan Wisatawan

b_0 = Koefisien regresi konstan

X_1 = Variabel independen pertama *Electronic Word of Mouth*
(e-WOM)

X_2 = Variabel independen kedua Citra Destinasi

b_1 = Koefisien regresi independen pertama

b_2 = Koefisien regresi independen kedua

ε = *Error* (tingkat kesalahan)

Mendeteksi variabel X dan Y yang akan dimasukkan (*entry*) pada analisis regresi di atas dengan bantuan software sesuai dengan perkembangan yang ada.

Hasil analisis yang diperoleh harus dipahami (makna), dan hal pertama yang harus diperhatikan dalam interpretasi adalah nilai F -hitung karena F -hitung menunjukkan bahwa variabel X_1 , X_2 , X_n secara kolektif memiliki pengaruh yang sama pada Y

3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Menurut Gujarati (2001 : 98) dijelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat dari fungsi tersebut. Koefisien determinasi sebagai alat ukur kebaikan dari persamaan regresi yaitu memberikan proporsi atau persentase variasi total dalam variabel terikat Y yang dijelaskan oleh variabel bebas X. Nilai koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$), dengan ketentuan:

- Jika R^2 semakin mendekati angka 1, maka variasi-variasi variabel terikat dapat dijelaskan oleh variasi-variasi dalam variabel bebasnya.
- Jika R^2 semakin menjauhi angka 1, maka variasi-variasi variabel terikat semakin tidak bisa dijelaskan oleh variasi-variasi dalam variabel bebasnya.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda, satu hipotesis diuji dengan menggunakan uji F. Uji F juga digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel tertentu dipengaruhi secara simultan (bersamaan) oleh variabel bebas.

Tingkat signifikansi pengaruh simultan dari faktor-faktor independen terhadap variabel dependen dinilai dalam penelitian ini dengan menggunakan uji F (Ghozali, 2005:84).

Teori-teori berikut dikemukakan untuk penelitian ini:

Ho: Variabel-variabel bebas yaitu *electronic word of mouth* (eWOM) dan citra destinasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan wisatawan.

Ha: Variabel-variabel bebas yaitu *electronic word of mouth* (eWOM) dan citra destinasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan wisatawan.

b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)

Pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel X1 (*electronic word of mouth*, atau eWOM) dan X2 (*destination image*) benar-benar mempengaruhi variabel Y (kepuasan wisatawan), baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, dijelaskan dalam Ghozali (2005):84.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

H₀: Variabel-variabel bebas (*electronic word of mouth* (eWOM) dan citra destinasi) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

H_a: Variabel-variabel bebas (*electronic word of mouth* (eWOM) dan citra destinasi) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

5. Uji Permasalahan

a. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi Autokorelasi didefinisikan sebagai korelasi antar observasi yang diukur berdasarkan deret waktu dalam model regresi atau dengan kata lain error dari observasi yang satu dipengaruhi oleh error dari observasi yang sebelumnya. Akibat dari adanya autokorelasi dalam model regresi, koefisien regresi yang diperoleh menjadi tidak efisien, artinya tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan koefisien regresi menjadi tidak stabil. Pengujian autokorelasi yang sering digunakan ada dua metode yaitu dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dan metode Breusch-Godfrey (BG) atau LM (Langrange Multiplier) test. Dalam model penelitian saya menggunakan metode Breusch-Godfrey atau LM.

BG test untuk untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala autokorelasi dengan melihat nilai dari kolom "Prob Chi Square". Jika nilai Prob Chi Square $>$ tingkat alpha 0,05 maka H_0 diterima dengan kata lain tidak terdapat autokorelasi. Jika nilai Prob Chi Square $<$ tingkat alpha 0,05 maka H_0 ditolak dengan kata lain terdapat autokorelasi

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti

bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005: 105).