

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pendekatan metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2013), adalah pendekatan penelitian berbasis positivisme yang menekankan pada investigasi pada populasi dan sampel tertentu dengan menggunakan alat penelitian, pengumpulan data, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dan pengujian hipotesis.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal yang diteliti serta pokok masalah yang dikaji dalam penelitian. Menurut Husein Umar (2013) menegaskan bahwa objek penelitian adalah untuk mengidentifikasi apa, siapa, dan di mana penyelidikan serta waktu penyelidikan. Menurut Supriati (2015), objek penelitian adalah variabel yang diselidiki oleh peneliti di tempat penelitian. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan garis besar dari tujuan ilmiah yang akan ditetapkan dalam rangka mengumpulkan pengetahuan dan data untuk kegunaan tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di Ranca Upas dengan dua variabel penelitian yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang mengkaji mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Ranca

Upas Ciwidey Jawa Barat”. Pada penelitian ini variabel yang akan digunakan adalah:

X: Kualitas pelayanan

Y: Kepuasan wisatawan

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan kualitas atau ciri tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya terdiri dari individu tetapi juga bisa objek atau benda-benda lainnya dan tidak hanya sekedar jumlah yang terdapat pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi semua karakteristik atau ciri yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut (Sugiyono, 2013).

Menurut Silalahi (2017) populasi adalah sekumpulan objek, item, individu yang akan diambil dan dijadikan sampel untuk diukur. Populasi adalah jumlah total dari semua bagian atau elemen yang menarik perhatian penulis. Dalam mempelajari suatu populasi berarti peneliti mengumpulkan data-data dari semua elemen populasi untuk menggambarkan dan menarik kesimpulan tentang populasi tersebut.

Berdasarkan data yang didapat terdapat sebanyak 281.171 wisatawan yang berkunjung satu tahun terakhir pada tahun 2022.

2. Sampel dan Teknik *Sampling*

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah populasi. Sampel diambil dari populasi objek pengamatan dan digunakan karena dianggap dapat mewakili sebuah populasi yang ada. Dalam penerapan metode penelitian kuantitatif, sampel merupakan bagian dari jumlah suatu populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2013). Menurut Silalahi (2017) sampel mengacu pada siapa yang akan disurvei. Penulis terlebih dahulu menentukan apa jenis data/informasi yang dibutuhkan baru menentukan siapa yang memilikinya.

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Dua metode pengambilan sampel adalah *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Dalam metode penelitian ini metode teknik *sampling* yang digunakan yaitu metode teknik *Nonprobability Sampling* sebagai teknik pengambilan sampel dimana data dikumpulkan melalui *purposive sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan setiap komponen atau orang dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Metode teknik penentuan sampel *purposive sampling* ini memiliki karakteristik responden yang telah dipilih secara sengaja dianggap paling sesuai berdasarkan tujuan dan faktor atau pertimbangan tertentu (*purposive*) (Sugiyono, 2013).

Alasan dari pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena ada beberapa sampel yang tidak memenuhi kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan oleh penulis. Oleh karena

itu, penulis sengaja memilih sampel yang dimaksud berdasarkan kriteria tertentu untuk mendapat sampel yang representatif. Adapun kriteria atau karakteristik responden yang dijadikan sampel adalah sebagai berikut:

- a. Responden sudah berkunjung ke Ranca Upas minimal 1 kali.
- b. Wisatawan yang memiliki usia > 17 tahun (usia 17 tahun ke atas adalah usia minimum dimana seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas perilaku dan perbuatannya).

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa dalam menentukan ukuran sampel, semua sampel dapat dinyatakan dengan ukuran sampel itu sendiri. Jumlah sampel yang dipakai diperlukan dapat mewakili populasi sehingga tidak terjadi kesalahan dalam generalisasi. Kemungkinan kesalahan yang digeneralisasi berkurang dengan jumlah sampel yang dekat dengan populasi, dan sebaliknya, kemungkinan kesalahan yang digeneralisasi meningkat dengan jumlah sampel yang jauh dari populasi (diberlakukan secara umum).

Penulis dapat menerapkan perhitungan sampel berdasarkan rumus *Isaac* dan *Michael* karena seluruh populasi yang akan dijadikan sampel telah diketahui (Sugiyono, 2013). Dengan harapan jumlah sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi yang ada secara akurat, maka rumus *Isaac* dan *Michael* diterapkan pada populasi yang terlalu besar. Rumus *Isaac* dan *Michael* menggunakan ketentuan untuk menentukan ukuran sampel yang akan digunakan seperti tabel sebagai berikut:

TABEL 1
TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL ISAAC DAN MICHAEL
UNTUK TINGKAT KESALAHAN 1%, 5%, 10%

N	S		
	1%	5%	10%
10	10	10	10
15	15	14	14
20	19	19	19
25	24	23	23
30	29	28	27
...
200000	661	347	270
250000	662	348	270
300000	662	348	270
...
1000000	663	348	271
∞	663	349	272

Sumber: Tabel *Isaac* dan *Michael* dalam Sugiyono (2013)

Sementara itu, perhitungan *Isaac* dan *Michael* digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini agar lebih tepat (Sugiyono, 2013) adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

P = Q = 0,5. d = 0,05. s = jumlah sampel.

Keterangan:

s = Jumlah sampel

λ^2 = Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan 1 dan taraf kesalahan harga Chi Kuadrat = 2,706 (*Tabel Chi Kuadrat*)

N = Jumlah populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

d = Perbedaan antara rata-rata sampel dengan populasi (0,05)

Menentukan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) adalah langkah pertama dalam menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael*. Batas toleransi kesalahan ini diberikan dalam bentuk persentase. Semakin dekat sampel mendekati populasi, semakin rendah toleransi kesalahan. Sebagai contoh, jika sebuah penelitian memiliki tingkat toleransi kesalahan 10% (0,1), maka penelitian tersebut memiliki akurasi 90%.

Berdasarkan yang diketahui total populasi yang didapat sebanyak 281.171 wisatawan yang berkunjung ke Ranca Upas pada satu tahun terakhir. Ditentukan dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10% dan nilai $d = 0,05$. Maka dapat dihitung jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$S = \frac{2,706 \times 281.171 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (281.171 - 1) + 2,706 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{190.212,1815}{703,6015}$$

$$s = 270,34078452078$$

$$s = 270 \text{ (pembulatan)}$$

Dari perhitungan rumus di atas, maka dapat ditentukan jumlah sampel dalam pengumpulan data yaitu sebanyak 270 sampel wisatawan yang berkunjung ke Ranca Upas pada satu tahun terakhir.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penulis memerlukan metode pengumpulan data untuk mengumpulkan dan mengolah data yang diperlukan karena pengumpulan data merupakan inti dan bagian penting dari mengapa sebuah masalah harus diteliti untuk mencapai tujuan penelitian, seperti memberikan jawaban atas pertanyaan atau menguji hipotesis. Ada banyak pengaturan, sumber daya, dan teknik untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2013). Menurut Silalahi (2017), pengumpulan data (*data-collection, data gathering*) merupakan bahan penting dan tidak terpisahkan dari suatu rancangan. Setelah rancangan penelitian yang rinci ditetapkan, penulis harus secara cermat dalam mengumpulkan data, terutama dalam bentuk angka.

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk mencari informasi yang relevan dan tepat, yaitu:

1. Penyebaran Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah proses akumulasi pengumpulan data dari para responden. Dalam metode kuesioner para responden akan diberikan beberapa pertanyaan/ Pernyataan dan diberikan pilihan untuk menjawab pertanyaan. Kuesioner dianggap sebagai metode yang penting untuk dilakukan terutama dalam penelitian kuantitatif, karena dengan metode ini penulis mendapatkan informasi dari responden secara langsung, jujur, dan cepat.

Menurut Silalahi (2017) penskalaan atau *scaling* digunakan untuk mengukur intensitas, arah, tingkat, atau potensi suatu variabel. Sistem

skala yang diperlukan untuk kuesioner penelitian ini adalah Skala Likert. Sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang dirinya sendiri, kelompoknya, atau sekelompok individu terhadap sesuatu diukur dengan menggunakan metode evaluasi Skala Likert. Skala Likert mencakup *summative scale* atau *summated-rating scale* serta terdiri dari sejumlah pernyataan dengan kategori respon yang berbeda. Skor/nilai responden dalam skala ini dihitung dan ditentukan dengan menjumlahkan semua tanggapan mereka.

Dengan menggunakan Skala Likert, variabel pengukuran diubah menjadi indikator variabel. Kemudian, dengan menggunakan indikator tersebut sebagai titik tolak, maka komponen-komponen instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan-disusun. Menurut Sugiyono (2013), jawaban Skala Likert berkisar dari sangat positif sampai sangat negatif untuk setiap item instrumen.

TABEL 2

BOBOT NILAI SKALA LIKERT

Keterangan	Skor
Sangat Setuju/Sangat Puas	5
Setuju/Puas	4
Ragu-ragu/Netral	3
Kurang Setuju/Tidak Puas	2
Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Sugiyono, 2013

Pelaksanaan penyebaran kuesioner dalam kegiatan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *Google*

Form dan menyebarkan kuesioner tersebut kepada wisatawan yang mengunjungi Ranca Upas melalui internet dan media sosial.

2. Wawancara

Dalam hal ini, penelitian ini akan melibatkan wawancara tidak terstruktur dengan *site manager* Ranca Upas. Menurut Sugiyono (2013), wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak terpaku dimana peneliti tidak berpegang pada pedoman wawancara yang telah dibuat secara cermat dan metodis untuk pengumpulan datanya. Hanya gambaran secara garis besar dalam bentuk daftar pertanyaan yang akan ditanyakan yang menjadi pedoman wawancara. Dalam wawancara tidak terstruktur, pewawancara memiliki daftar pertanyaan tentang suatu topik atau masalah yang sering disebut sebagai satu *interview guide*, yang biasanya sudah tercakup. Penyampaian atau susunan kalimat dan urutan pertanyaan akan berbeda dari satu wawancara ke wawancara lainnya (Silalahi, 2017). Wawancara dengan *site manager* Ranca Upas diperlukan sebagai bahan untuk perbandingan dari yang terjadi di atraksi wisata dengan yang dirasakan oleh wisatawan.

3. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mempelajari beberapa sumber yang tersedia mulai dari referensi/literatur seperti jurnal, buku, berita terkait dengan penelitian yang dilakukan serta dapat juga dilakukan melalui pencarian melalui internet. Nazir (2013) menegaskan bahwa teknik pengumpulan data

dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang relevan dengan masalah yang sedang ditangani.

E. Definisi Matriks Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan bagaimana cara penulis menguraikan variabel-variabel yang sedang atau yang akan dicermati sesuai dengan beberapa indikator dan dimensi yang ada. Operasional variabel memiliki dimensi-dimensi penelitian yang menjelaskan dan untuk mengetahui bagaimana metode dalam mengukur atau menilai variabel. Hal ini dapat menjadi tantangan untuk menemukan instrument atau alat penelitian dalam ilmu-ilmu sosial pada umumnya dan industri bisnis yang terstandardisasi pada khususnya.

Oleh karena itu, penulis harus dapat menyiapkan instrumen yang akan digunakan dalam kegiatan penelitian, karena titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Definisi operasional diberikan dari variabel-variabel tersebut, setelah itu dipilih indikator-indikator yang akan dinilai. Indikator-indikator tersebut kemudian diubah menjadi pertanyaan atau pernyataan dari berbagai indikator yang sudah ada. "matrik pengembangan instrumen" atau "kisi-kisi instrumen" harus digunakan untuk mempermudah penyusunan instrumen (Sugiyono, 2013).

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	No Kuesioner
Tjiptono (2016) menguraikan beberapa konsep dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang ditentukan berdasarkan lima dimensi utama	Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Lokasi wisata	Q1-Q2
			Ketersediaan tempat parkir yang memadai	Q3
			Fasilitas umum	Q4-Q5
			Ketersediaan sarana akomodasi	Q6
			Penampilan para petugas terlihat rapi dan profesional sesuai <i>hospitality</i>	Q7
			Kelengkapan papan informasi dan rambu-rambu petunjuk yang lengkap dan jelas	Q8
		Empati (<i>Empathy</i>)	Keramahan para petugas wisata dalam memberikan layanan	Q9
			Kepedulian petugas wisata akan kebutuhan atau keinginan wisatawan	Q10-Q11
			Kesopanan para petugas wisata dalam memberikan pelayanan	Q12
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan para petugas dalam memberikan informasi	Q13
			Kecepatan para petugas dalam memberikan pelayanan	Q14

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
(LANJUTAN)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	No Kuesioner
			Ketersediaan petugas wisata dalam membantu kebutuhan wisatawan	Q15
			Kesigapan petugas wisata untuk merespon dalam melayani permintaan/menangani keluhan	Q16
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kesesuaian pelayanan dengan standar yang berlaku	Q17
			Keandalan dalam menangani masalah wisatawan	Q18
			Kemampuan petugas wisata dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wisatawan secara akurat dan tepat	Q19
			Kemudahan pemesanan atau pelayanan loket masuk	Q20
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tanggung jawab pengelola terhadap wisatawan	Q21-Q22
			Jaminan dapat menikmati objek wisata dan kegiatan yang ditawarkan/dijanjiikan	Q23

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
(LANJUTAN)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	No Kuesioner
<p>Terbentuknya kepuasan wisatawan biasanya setelah wisatawan sudah menggunakan produk/jasa yang dibeli atau digunakan lalu wisatawan tersebut mengevaluasi pengalaman yang dirasakan saat menggunakan suatu produk/jasa itu untuk memutuskan apakah mereka akan menggunakannya kembali (Arief, 2006). Menurut Tjiptono & Diana (2019) terdapat enam konsep berkaitan dengan objek pengukuran kepuasan.</p>	Kepuasan Wisatawan (Y)	Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>)	Kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Ranca Upas	Q24-Q25
		Dimensi Kepuasan (<i>Satisfaction Dimension</i>)	Kepuasan atas keramahan serta kinerja para petugas/staf Ranca Upas	Q26-Q27
		Konfirmasi Ekspektasi (<i>Confirmation of Expectation</i>)	Kualitas pelayanan serta kinerja dari Ranca Upas sesuai dengan ekspektasi/harapan wisatawan	Q28
			Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Q29
		Minat Beli Ulang (<i>Repurchase Intent</i>)	Bersedia untuk berkunjung kembali ke Ranca Upas di lain waktu	Q30
		Kesediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>)	Bersedia untuk merekomendasikan Ranca Upas kepada teman, kerabat, keluarga, dan lainnya	Q31

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
(LANJUTAN)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	No Kuesioner
		Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)	Wisatawan memperoleh kemudahan dalam menyampaikan keluhan kepada pengelola terhadap layanan, produk wisata yang diberikan Ranca Upas	Q32

Sumber: Tjiptono, 2016; Arief, 2006; Tjiptono & Diana, 2019

F. Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

Analisis data, menurut Sugiyono (2013), merupakan kegiatan yang dilakukan penulis setelah data dari seluruh responden yang mengisi survei terkumpul. Saat menganalisis suatu data berdasarkan variabel dan responden, kegiatan ini meliputi melakukan perhitungan untuk menjawab seluruh rumusan masalah, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan dan pengujian hipotesis yang telah diajukan. Dengan menggunakan analisis deskriptif adalah studi tentang teknik penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data sebagaimana adanya yang telah terkumpul, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Perhitungan berdasarkan metode statistik deskriptif, seperti rata-rata (mean), median, modus, deviasi, dan lain-lain, digunakan dalam analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert karena skala likert sering terlihat dalam

kuesioner dan merupakan skala yang paling sering digunakan dalam penelitian. Jumlahkan frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) untuk memeriksa setiap pertanyaan atau indikator. Menghitung rata-rata dari setiap indikator setelah masing-masing indikator mendapatkan angka berikutnya.

Setelah nilai rata-rata diketahui, data kemudian dianalisis dengan menggunakan tabel di bawah ini sebelum penulis menarik garis kontinum.

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

$$\text{NJI} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{NJI} = 0,8$$

Keterangan:

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Kriteria Pertanyaan = 5

Sehingga dapat diketahui kategori skala yang dapat ditentukan sebagai berikut:

TABEL 4

KATEGORI SKALA

SKALA	KATEGORI
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 - 2,60	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Cukup Baik

TABEL 4
KATEGORI SKALA
(LANJUTAN)

SKALA	KATEGORI
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2013)

Sesuai instrumen yang digunakan, garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisis, mengukur, dan menunjukkan tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti. (Sugiyono, 2013) menjelaskan cara untuk mengetahui skor daerah kontinum sebagai berikut:

- a. Menyusun rekapitulasi rangkuman data analisis dimensi
- b. Mencari nilai ideal dengan cara:

$$\text{Nilai ideal} = \text{nilai tertinggi} \times \text{nilai setiap item} \times \text{total responden}$$

- c. Mencari nilai minimum dengan cara:

$$\text{Nilai minimal} = \text{nilai terkecil} \times \text{nilai setiap item} \times \text{total responden}$$

- d. Mencari jarak interval dengan cara:

$$\text{Jarak interval kelas} = (\text{nilai ideal} - \text{nilai minimum}) : 5$$

- e. Mencari persentase nilai

$$\text{Persentase nilai} = (\text{nilai score} : \text{nilai ideal}) \times 100\%$$

Dengan mengetahui seberapa besar koefisien determinasi, teknik statistik dapat digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan pengaruh dari varian variabel. Koefisien korelasi dihitung dengan dikuadratkan, lalu dikalikan dengan 100%, dan hasilnya adalah koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi dapat dinyatakan dalam bentuk persentase (Sugiyono, 2013).

2. Alat Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif Regresi Linier Sederhana dengan memakai aplikasi SPSS versi 25. Model analisis regresi linier sederhana adalah suatu jenis analisis regresi dengan satu variabel bebas dan satu variabel terikat, dimana pengaruh dari variabel-variabel tersebut dievaluasi menggunakan garis lurus. Variabel yang dapat diprediksi disebut sebagai variabel terikat (*dependent variable*) dalam terminologi regresi.

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang memprediksi nilai variabel terikat (*dependent variable*), dan variabel terikat adalah variabel yang benar-benar diprediksi. Seperti yang tertera pada judul penelitian, pengaruh kualitas pelayanan merupakan variabel bebas, dan kepuasan wisatawan merupakan variabel terikat. Dalam istilah yang digunakan dalam bidang statistika, variabel bebas diwakili oleh variabel X, sedangkan variabel terikat diwakili oleh variabel Y. Karena teknik analisis regresi langsung dapat menarik kesimpulan mengenai hanya satu variabel dependen (Y) dan satu variabel independen (X), maka teknik ini dipilih dalam penelitian ini.

Sekelompok metode statistik yang disebut analisis regresi digunakan untuk mengevaluasi hubungan. Regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2013) adalah hubungan yang didasarkan pada hubungan sebab akibat dan fungsional, atau dapat disebut hubungan kausal karena menghubungkan satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Tujuan dari analisis ini, menurut (Ghozali, 2018), adalah

untuk memastikan tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengukur dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen, digunakan regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana adalah jenis analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2013), persamaan regresi sederhana satu prediktor dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y': Garis regresi/ *variable response* atau subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a: Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b: Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X: Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Besarnya konstanta a dan b dapat ditentukan menggunakan rumus persamaan:

$$a = \frac{(\Sigma y) (\Sigma x^2) - (\Sigma x) (\Sigma xy)}{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2}$$

$$b = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x) (\Sigma y)}{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah dari sampel

Y: Variabel terikat

X: Variabel bebas

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam sebuah penelitian, instrumen penelitian dapat diujicobakan kepada responden yang memiliki ciri-ciri yang sama dengan responden

yang akan dijadikan sampel penelitian untuk memastikan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan secara praktis. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi kelayakan kuesioner yang akan disebarakan.

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang menentukan sejauh mana ukuran secara akurat dalam menangkap esensi dari konsep yang diteliti atau diukur. Alat ukur penelitian valid atau tidak valid tergantung pada apakah ukuran tersebut secara akurat mewakili konsep. Menurut Silalahi (2017), validitas suatu alat ukur ditentukan oleh seberapa besar perubahan skor pertanyaan instrumen dan kategori jawaban ketika diterapkan pada orang, kelompok, atau keadaan yang berbeda. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya dapat memberikan informasi yang dapat digunakan untuk menghitung hasilnya (Ghozali, 2018).

Data dari kuesioner tersebut dirangkum dalam Microsoft Excel dan diolah menggunakan SPSS versi 25. Metode korelasi *Pearson Product Moment* digunakan dalam penelitian ini untuk menguji validitas butir-butir pertanyaan. Dalam pengujian validitas yang dilakukan, apabila nilai koefisien korelasi r hitung butir kuesioner yang sedang diuji lebih tinggi dari r tabel sebesar 0,355 maka butir kuesioner tersebut dinyatakan valid berdasarkan uji signifikan 0,05. Adapun hasil dari uji validitas indikator kuesioner

untuk variabel yang diteliti dengan total 32 pertanyaan dan 31 responden dirangkum dalam tabel berikut:

TABEL 5
UJI VALIDITAS

Nomor Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,571	0,355	Valid
X2	0,504	0,355	Valid
X3	0,589	0,355	Valid
X4	0,652	0,355	Valid
X5	0,38	0,355	Valid
X6	0,457	0,355	Valid
X7	0,615	0,355	Valid
X8	0,442	0,355	Valid
X9	0,579	0,355	Valid
X10	0,444	0,355	Valid
X11	0,489	0,355	Valid
X12	0,388	0,355	Valid
X13	0,653	0,355	Valid
X14	0,600	0,355	Valid
X15	0,543	0,355	Valid
X16	0,561	0,355	Valid
X17	0,685	0,355	Valid
X18	0,695	0,355	Valid
X19	0,610	0,355	Valid
X20	0,563	0,355	Valid
X21	0,384	0,355	Valid
X22	0,593	0,355	Valid
X23	0,442	0,355	Valid
X24	0,580	0,355	Valid
X25	0,370	0,355	Valid
X26	0,539	0,355	Valid
X27	0,537	0,355	Valid
X28	0,685	0,355	Valid
X29	0,505	0,355	Valid
X30	0,449	0,355	Valid
X31	0,402	0,355	Valid
X32	0,585	0,355	Valid

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Karena perolehan nilai koefisien r hitung telah melebihi r tabel, yaitu 0,355, maka terdapat 32 indikator pertanyaan kuesioner yang telah dianggap valid menurut hasil uji validitas yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah prosedur untuk menentukan seberapa konsisten suatu pengukuran menghasilkan jawaban yang sama dari waktu ke waktu dan dalam berbagai konteks. Melalui pengujian konseptual yang berulang-ulang, uji reliabilitas mengukur variabilitas jawaban. Pengujian reliabilitas berfokus pada masalah apakah responden dapat diandalkan dan konsisten dalam memberikan tanggapan. Dengan kata lain, sebuah alat ukur instrumen dikatakan dapat dipercaya atau reliabel jika pengukuran terhadap konsep tersebut dilakukan berulang-ulang dan menghasilkan nilai yang konstan atau tidak berubah (Silalahi, 2017).

Jika kuesioner yang diperoleh memiliki validitas, maka uji reliabilitas kuesioner harus dilakukan. Ketika membuat klaim yang sebelumnya telah terbukti benar atau memiliki validitas, uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat pengumpul data mempertahankan keakuratan, kestabilan, tingkat ketepatan, dan konsistensinya ketika digunakan pada waktu yang berbeda atau ketika dua atau lebih pengukuran dilakukan untuk gejala yang sama.

Koefisien Cronbach Alpha adalah salah satu teknik yang paling sering digunakan dalam uji reliabilitas. Koefisien ini dikenal

sebagai metode *Alpha Cronbach's*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2018). Keandalan internal yang konsisten meningkat saat *Alpha Cronbach's* mendekati 1. Pengujian reliabilitas ini dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dengan total 32 pertanyaan dan sebanyak 31 responden, maka didapatkan hasil uji reliabilitas yang dirangkum dalam tabel berikut:

TABEL 6
UJI RELIABILITAS

Cronbach's Alpha	N of Items
0,918	32

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah diolah dengan bantuan aplikasi SPSS, dapat diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas dari dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* yang menghasilkan nilai 0,918.

4. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa data yang diolah tidak menunjukkan adanya penyimpangan atau distribusi normal. Penulis melakukan uji normalitas dan uji heteroskedastisitas pada data primer dalam penelitian ini untuk menguji validitas hipotesis klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2018) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen dalam sebuah model regresi memiliki distribusi normal atau tidak normal. Hasil dari suatu uji statistik akan kurang baik jika suatu variabel tidak terdistribusi secara normal. Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu data memiliki distribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 5% atau 0,05. Namun, data tidak memiliki distribusi normal jika hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai signifikan di bawah 5% atau 0,05. Tujuan dari uji normalitas dalam penelitian ini adalah untuk memastikan apakah kuesioner penelitian memiliki sampel yang terdistribusi secara normal, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 7

UJINORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		270
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,10755387
Most Extreme Differences	Absolute	0,058
	Positive	0,027
	Negative	-0,058
Test Statistic		0,058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.026 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan dari perolehan hasil uji normalitas yang dibantu oleh aplikasi SPSS 25, maka didapatkan hasil seperti pada tabel di atas. Hasil tersebut menunjukkan hasil yang diperoleh bahwa Sig (2-tailed) $> 0,05$ dengan menggunakan analisis *One Sample Kolmogorov Smirnov* yang berarti dapat disimpulkan data pada kuesioner ini residual model regresi terdistribusi normal. Dapat dilihat angka yang dihasilkan memiliki signifikansi sebesar 0,026 dengan tes statistic sebesar 0,058.

b. Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas, menurut Ghazali (2018), adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dikatakan homoskedastisitas jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, dan dikatakan heteroskedastisitas jika variansnya berbeda. Ketika residual dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya konstan atau tidak terjadi homoskedastisitas maupun heteroskedastisitas, maka model regresi dianggap dapat diterima.

Uji *Breusch Pagan* digunakan secara statistik dalam penelitian ini untuk mengevaluasi heteroskedastisitas. Uji *Breusch Pagan* digunakan dalam penelitian ini. Uji *Breusch Pagan* dapat dilakukan, menurut Ghazali (2018), dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap nilai absolut residual. Dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen

lainnya, maka dapat dilakukan uji *Breusch Pagan* terhadap variabel lain yang tidak berhubungan. Kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas pada tingkat signifikansi 5%. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai probabilitas variabel independen lebih besar ($>$) dari 0,05. Terjadi heteroskedastisitas jika nilai probabilitas variabel independen lebih kecil ($<$) dari 0,05. Tujuan dari uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi model regresi yang akan digunakan jika terjadi ketidaksamaan antar satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka uji normalitas dianggap signifikan. Berikut hasilnya:

TABEL 8

UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,160	1,470		2,149	0,033
	X	-0,008	0,016	-0,033	-0,545	0,586

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Seperti yang dilihat pada tabel di atas, tidak ada variabel yang signifikan dalam model residual absolut, membuktikan bahwa asumsi heteroskedastisitas adalah benar dan tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas.

Tidak ada masalah heteroskedastisitas jika tingkat signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $>$

0,05. Berdasarkan tabel di atas, semua variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05, dan variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai signifikansi 0,586. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah dengan heteroskedastisitas pada penelitian ini.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji T ini menguji hubungan antara variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan (Y) dengan variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X). Menurut Ghazali (2018), uji statistik T menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen dengan anggapan bahwa variabel independen yang lain nilainya tetap atau tidak mengalami perubahan. Tingkat signifikansi untuk pengujian ini ditetapkan sebesar 0,05. Kriteria berikut ini menentukan apakah hipotesis harus diterima atau ditolak. Variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen jika nilai signifikansi lebih kecil ($<$) dari 0,05. Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen jika nilai signifikansi lebih besar ($>$) dari 0,05.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini pengujian Koefisien Determinasi digunakan untuk menilai seberapa berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ghazali (2018), koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik sebuah

model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi memiliki rentang antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang rendah mengindikasikan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Jika variabel-variabel independen mencakup hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk meramalkan perubahan variabel dependen, maka nilai R^2 mendekati satu.

Disarankan untuk menggunakan nilai *adjusted R²* ketika menentukan model regresi yang sesuai, menurut Ghazali (2018). Ketika satu variabel independen dimasukkan ke dalam model regresi, maka nilai *adjusted R²* dapat naik atau turun. Jika nilai *adjusted R²* bernilai negatif pada uji empiris, maka nilai *adjusted R²* dianggap bernilai nol.

G. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian Proyek Akhir yang diagendakan dengan detail waktu dan kegiatan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

TABEL 9
JADWAL PENELITIAN

NO	KEGIATAN	TAHUN 2023						
		FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU
1	Pengajuan TOR Usulan Penelitian							
2	Penyusunan Usulan Penelitian							
3	Seminar Usulan Penelitian							
4	Penelitian/Observasi Lapangan							
5	Penyusunan Proyek Akhir							
6	Sidang Proyek Akhir							

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)