

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survey dan angket sebagai alat pengumpulan data. Metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti sebuah populasi atau sampel tertentu. Mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, menganalisis data statistik untuk tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Taman Wisata Rekreasi Sengkaling yang berlokasi di Jl. Raya Mulyoagung No. 188 Mulyoagung Dau Sengkaling Jetis, Jetis, Mulyoagung, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65153.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu wilayah umum yang mencakup objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Rahmah et al., n.d.). Populasi yang dipakai adalah pengunjung yang menggunakan jasa layanan dari karyawan dan fasilitas yang disediakan pada periode Bulan Desember tahun 2022. Peneliti mengambil data populasi ini berdasarkan pada saat peneliti melakukan penelitian selama 1 bulan di Taman Rekreasi Sengkaling.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah faktor dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu (Rahmah et al., n.d. 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling yang berjenis *Purposive Sampling* yang dimana teknik penentuan sampel

yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel mana yang paling sesuai seperti didasarkan pada ciri gender, jenis pekerjaan, umur dan lain sebagainya. Berdasarkan jenis teknik pengambilan sampelnya, maka, untuk memenuhi teknik tersebut peneliti melakukan kategorisasi terdapat populasi pengunjung untuk dapat dijadikan sampel melalui kriteria berikut :

1. Populasi merupakan pengunjung yang melakukan kunjungan minimal 1x dalam 1 tahun.
2. Pengunjung merupakan masyarakat dari seluruh Indonesia yang setidaknya pernah berwisata ke Taman Rekreasi Sengkaling, Malang.
3. Populasi merupakan masyarakat yang telah berumur minimal 17 tahun.

Pengunjung yang akan dijadikan sasaran sampel penelitian menggunakan toleransi kesalahan 5% (0,05). Untuk menghtiong penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* (Umar, n.d.). Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N. (d^2) + 1}$$

Melalui rumus di atas, maka dapat diperoleh jumlah sampel yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{132}{132. (0,05^2) + 1}$$

$$n = \frac{132}{132. (0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{133}{1,33}$$

$$n = 100 \text{ Pengunjung}$$

Dengan menggunakan rumus *Slovin* maka nilai sampel yang didapat sebesar 100 yang berarti responden dalam penelitian ini

menggunakan rumus *Slovin* dan mengambil sebanyak 100 responden dengan pertimbangan menurut usia (kriteria remaja-dewasa usia 17-46tahun).

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer disini diambil secara langsung dari instansi terkait dan tentunya dapat memberikan informasi yang diperlukan. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pengunjung mengenai kualitas layanan dan fasilitas wisata yang disediakan oleh destinasi wisata.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Daftar Angket (Questionnaire)**

Daftar angket merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dimana seorang peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang disusun menurut variabel dalam populasi yang akan diukur. Kuesioner ini diberikan kepada seluruh pengunjung yang datang di Taman Rekreasi Sengkaling. Kuesioner yang digunakan adalah model tertutup, karena tanggapan diberikan dalam kuisioner dan pengukurannya menggunakan skala likert.

#### **F. Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat dua macam jenis variabel yaitu, variabel terikat dan variabel bebas yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. **Dependen Variable (Variabel Terikat)** merupakan variabel yang tergantung dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah Kepuasan Pengunjung (Y).
- b. **Independen Variable (Variable Bebas)** merupakan variabel yang tidak memiliki ketergantungan terhadap variabel yang lain.

Variabel bebas dalam penelitian ini merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung antara lain :

- Kualitas Pelayanan (X1).
- Fasilitas Wisata (X2).

**Tabel 3.1** Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sumber
1.	Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan pegawai Taman Rekreasi Sengkaling yang berhubungan dengan pemenuhan dan harapan kebutuhan. Yang artinya, layanan bisa disebut berkualitas apabila dapat memenuhi sebagian besar harapan.	- <i>Realiability</i> (Keandalan). - <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap). - <i>Assurances</i> (Jaminan). - <i>Emphaty</i> (Empati). - <i>Tangibles</i> (Berwujud).	(Surbakti, 2022)
2.	Fasilitas Wisata	Fasilitas Wisata merupakan peran yang sangat penting dalam upaya memasarkan produk jasa kepada konsumen	-Pemikiran/ pertimbangan ruang/ perencanaan. -Perancangan tempat/perencanaan ruang.	(Nadianingrum & Saputra, 2020)

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sumber
		<p>pengguna jasa. Fasilitas yang berkualitas dan lengkap menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam menentukan pilihannya dalam membeli jasa.</p>	<p>-Perlengkapan/perabotan. -Tata cahaya dan corak pewarnaan tempat. -Pesan yang disampaikan secara ilustratif. -Elemen pendukung.</p>	
3.	Kepuasan Pengunjung	<p>Kepuasan Pengunjung merupakan respon dari evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual yang dirasakan setelah mengonsumsi, membeli, menggunakan produk atau menerima layanan dan fasilitas.</p>	<p>-Kinerja. -Harga. -Ekspetasi</p>	(Aswad & Wangdra, 2018)

## G. Pengukuran Variabel

Penelitian ini diukur menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dan diukur menggunakan skala likert dengan nilai 1 sampai 5. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan untuk menyusun item instrument yang berupa pertanyaan. Berikut merupakan pembagian skalanya :

**Tabel 3.2** Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Kriteria penilaian  
Kualitas Pelayanan,  
Fasilitas Wisata dan  
Kepuasan Pengunjung

## H. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diterapkan diseluruh pertanyaan yang ada disetiap variabel penelitian. (Febrianawati, 2018), validitas berkaitan dengan permasalahan apakah instrumen yang dimaksudkan untuk mengukur sesuatu itu memang dapat mengukur secara tepat sesuatu yang akan diukur tersebut. Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut valid atau sah maka perlu dilakukan uji korelasi antar skor tiap butir pernyataan dengan skor total dari kuesioner. Instrumen dapat dikatakan valid apabila:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka item pertanyaan dalam angket berkorelasi terhadap skor total, artinya item angket dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan tidak valid.

Rumus yang digunakan adalah Teknik korelasi *Product Moment*, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

R = koefisien korelasi yang dicari.

X = skor tiap item/butir.

Y = skor total/seluruh item.

N = jumlah responden (total sampel).

## 2. Uji Reliabilitas

(Febrianawati, 2018), reliabilitas menunjuk pada pengertian apakah sebuah instrument dapat mengukur sesuatu yang diukur secara koensisten dari waktu ke waktu. Cara untuk mempertanggungjawabkan keakuratan skor amatan adalah dengan memperkecil sekecil mungkin skor-skor kesalahan sehingga skor amatan yang diperoleh dapat mendekati dengan kenyataan yang sesungguhnya. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai r yang diperoleh  $> 0,60$ . Rumus yang digunakan adalah rumus koefisien realibilitas *Alpha Cronch* , sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_r^2}\right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas yang dicari

$K$  = jumlah butir pertanyaan (soal)

$\sigma_b^2$  = varians butir pertanyaan.

$\sigma_r^2$  = varians skor tes.

## I. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah data populasi mengikuti distribusi normal. Tujuannya yaitu menguji apakah variabel dalam model regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. (Luh et al., n.d.), uji normalitas dilakukan untuk mengukur kenormalan suatu distribusi skor hasil pengukuran. Oleh karena itu, data yang tidak berdistribusi normal, tidak dapat ditangani dengan rumus statistik ini. Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov yaitu sebagai berikut:

- a. Jika signifikansi  $> 0.05$  maka terdeteksi distribusi normal.
- b. Jika signifikansi  $< 0.05$  maka terdeteksi distribusi tidak normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

(Huda et al., 2022), uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat hubungan yang sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Deteksi multikolinearitas dapat dilakukan dengan memeriksa nilai *Variance Inflating Factor* (VIF). Nilai ambang batas yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah :

- a. Jika tolerance value  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.
- b. Jika tolerance value  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$  maka terjadi gejala multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

(Huda et al., 2022), uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Untuk melihat apakah terdapat gejala heteroskedastisitas, peneliti menggunakan metode Glejser, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka terjadi gejala gejala heteroskedastisitas.

## J. Teknik Analisis Data

### 1. Rentang Skala

Rentang Skala merupakan suatu alat yang dipakai untuk mengukur dan menilai variable penelitian. Analisis dalam penelitian ini dimanfaatkan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung dengan sistem skor 1-5. Berikut ini merupakan rumus dalam menentukan rentang skala :

$$RS : \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan =

RS : Rentang Skala.

n : Jumlah Sampel.

m : Jumlah Alternatif Jawaban.

Maka pada perhitungan analisis rentang skaladijabarkan sebagai berikut:

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$
$$= \frac{100 \times 4}{5} = \frac{400}{5} = 80$$

Berdasarkan perhitungan rentang skala diatas diperoleh nilai sebesar 80. Nilai intervalnya ditunjukkan pada tabel rentang skala di bawah ini :

**Tabel 3.3** Rentang Skala dan Penilaian Variabel

Rentang Skala	Kriteria		
	Kualitas Pelayanan	Fasilitas Wisata	Kepuasan Pengunjung
100-179	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
180-260	Tidak Baik	Tidak Penting	Tidak Puas
261 - 341	Cukup	Cukup	Cukup
342 - 422	Baik	Penting	Puas
423 - 503	Sangat Baik	Sangat Penting	Sangat Puas

## 2. Regresi Linear Berganda

(Irfan, 2019) analisis regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh dari 2 ataupun lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis kuantitatif pada penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan analisis regresi yaitu regresi linear berganda. Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Pengaruh

Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) dalam menjelaskan variabel Kepuasan Pengunjung (Y) pada Wisata Taman Rekreasi Sengkaling. Terdapat persamaan umum menurut Sanusi (2013) dalam jurnal yang akan digunakan dalam regresi linier berganda dan dijelaskan sebagai berikut :

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

$$a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pengunjung).

a = Nilai Konstanta.

$b_1, b_2, \dots, b_{12}$  = Nilai Koesifien Regresi.

$X_1, X_2$  = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas).

e = Standar Error.

## K. Uji Hipotesis

### 1. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

(Febrianawati, 2018) menjelaskan bahwa yang diuji adalah individu uji statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen), signifikasinya 5%. Fungsi uji-t adalah untuk menguji variabel bebas (independen) apakah berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen). Dengan rumus seperti dibawah :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

$t = t_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$

$r =$  Korelasi parsial yang ditentukan

$n =$  Jumlah Sampel

Uji-t dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai seperti pada dibawah ini :

- a. Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka variabel bebas (independen) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen) ataupun  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b. Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka variabel bebas (independen) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen) ataupun  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

## 2. Uji Signifikan Simultan (Uji-f)

(Irfan, 2019), uji f bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variable bebas (independen (X)) yang dimasukkan ke dalam model secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (dependent (Y)).

Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan sebesar 5% ( $\alpha = 0,1$ ), maka :

- a. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti variabel independen bebas ( $X_1 X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Y).

- b. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti variabel independen bebas ( $X_1$   $X_2$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

