

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2019), penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai pendekatan penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengambilan sampel yang umumnya dilakukan secara acak. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif/statistik. Penelitian ini memilih sampel dari suatu populasi dan memanfaatkan kuesioner sebagai sarana untuk mengumpulkan data. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan dan memberikan analisis terhadap variabel-variabel yang telah dirumuskan, yaitu harga (X1), kualitas pelayanan (X2), terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di objek wisata Jawa Timur Park 2 yang berada di Jl. Raya Oro-Oro Ombo No.9, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315, dan ditujukan pada pengunjung wisata Jawa Timur Park 2.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi merujuk pada suatu wilayah umum yang mencakup objek atau subjek peneliti. Sugiyono, (2019), menjelaskan bahwa populasi merupakan suatu domain umum yang mencakup objek atau

subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Jawa Timur Park 2.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sugiyono, (2019), mengemukakan bahwa sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam menentukan jumlah sampel dengan populasi yang tidak diketahui peneliti menggunakan rumus (Iemshow, 1997), dengan rumus berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0,25}{0,1}$$

$$n = 96,4$$

n : Jumlah Sampel =

z : Nilai Standart 95% = 1,96

p : Maksimal Estimasi 50% = 0,5

d : Sampling Error 10% = 0,1

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus (Iemshow,1997) di dapatkan hasil 96,4 maka dibulatkan oleh peneliti menjadi 100.

### 3. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengambilan sampel *non-probabilitas* dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sample secara aksidental (*accidental*) dengan pengambilan kasus atau responden ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan menetapkan beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini melibatkan:

- a. Pelanggan Jawa Timur Park 2 dan minimal berkunjung 2 kali.  
Sesuai Prariset Kepuasan dan Teori (Philip Kotler, 2016)
- b. Pelanggan Jawa Timur Park 2 dengan usia minimal 17 tahun.

Setelah itu, peneliti menyebarkan kuesioner hingga jumlah responden yang diperoleh mencapai jumlah sampel yang dibutuhkan.

#### 3.4 Data dan Sumber Data

##### 1. Sumber Data Primer

Data primer merujuk pada informasi atau fakta yang dikumpulkan atau dibuat langsung oleh peneliti atau pihak yang melakukan studi untuk tujuan tertentu. Menurut Sugiyono, (2019), data primer adalah sumber informasi yang diperoleh secara langsung dari responden. Metode pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh pelanggan wisata Jawa Timur Park 2.

## 2. Sumber Data Skunder

Data Sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data ini bersifat sekunder karena sudah ada sebelumnya untuk tujuan lain dan kemudian digunakan kembali untuk tujuan penelitian atau analisis yang baru. Menurut Sugiyono, (2019), data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data, tetapi didapatkan melalui perantara seperti orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dinas Pariwisata Kota Batu, Survey pelanggan Jawa Timur Park 2 dan jurnal sebagai referensi yang berfungsi sebagai tambahan informasi untuk melengkapi data yang sudah dikumpulkan dari sumber data primer.

### 3.5 Skala Pengukuran Data dan Variabel

Skala dalam penelitian menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai dengan 5. Menurut Sugiyono (2019), skala Likert adalah alat pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Skala likert yang digunakan seperti berikut :

Tabel 3.1 Skala Likert

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

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan satuan informasi yang dicatat dalam suatu media dan dapat dibedakan dari data lainnya, mampu diolah melalui analisis, dan memiliki relevansi dengan program khusus. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mendistribusikan alat penelitian berupa kuesioner kepada responden. Sugiyono, (2019), kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan tujuan memperoleh tanggapan mereka. Kuesioner dapat mencakup pertanyaan terbuka, tertutup, atau kombinasi dari keduanya. Dalam pembagian kuesioner peneliti menggunakan kuesioner dan di sebarakan kepada pelanggan Jawa Timur Park 2.

Berikut proses yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data:

1. Saat pertama kali sampai di objek wisata Jawa Timur Park 2, Peneliti menghampiri pelanggan Jawa Timur Park 2 didalam area wisata.
2. Setelah itu Peneliti menyesuaikan kriteria dalam penelitian ini dengan bertanya apakah pengunjung sudah berkunjung 2 kali di wisata Jawa Timur Park 2, dan umur yang minimal 17 tahun.
3. Setelah sesuai dengan kriteria dalam penelitian, peneliti membagikan kuesioner agar di isi oleh responden.

4. Selama penelitian, peneliti menunggu sampai sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu 100 responden bahkan dapat lebih yaitu 115 responden.
5. Setelah memenuhi responden yang dibutuhkan peneliti mengumpulkan dan memisahkan data yang rusak, setelah data di sesuaikan, peneliti mengolah data hasil dari kuesioner dengan memberikan penilaian dari setiap pernyataan berdasarkan skala likert.

### **3.7 Uji Instrumen**

#### **1. Uji Validitas**

Menurut Ghozali, (2018) uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner dianggap valid atau tidak. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu mencerminkan konsep yang diukur oleh kuesioner. Uji validitas dilakukan terhadap responden yang merupakan pengunjung wisata Jawa Timur Park 2.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Dalam menilai apakah suatu item layak atau tidak untuk digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi pada koefisien korelasi dengan taraf signifikansi 0,05. Ini berarti bahwa suatu item dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total. Jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel dan bersifat positif, maka item, pertanyaan, atau variabel tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung lebih kecil dari nilai  $r$  tabel, maka item, pertanyaan, atau variabel tersebut dianggap tidak valid.

#### **2. Uji Realiabilitas**

Menurut Ghozali, (2018), uji reliabilitas pada dasarnya adalah suatu alat untuk mengukur kuesioner yang menjadi indikator dari variabel atau konstruk tertentu." Suatu kuesioner dianggap reliabel jika terdapat konsistensi dalam jawaban individu terhadap suatu pernyataan atau kestabilan dari waktu ke waktu

Dalam penelitian ini, untuk menilai reliabilitas, penulis menggunakan metode Cronbach Alpha sebagai teknik uji reliabilitas. Alat ukur melibatkan variabel kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor, dan audit judgment. Kriteria pengambilan keputusan, sesuai dengan Ghozali (2018), menyatakan bahwa apabila nilai koefisien Cronbach Alpha  $> 0,70$ , maka pertanyaan dianggap memiliki keandalan, dan konstruk atau variabel dianggap reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha  $< 0,70$ , pertanyaan dianggap tidak andal. Penghitungan reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 25.

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

#### **1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali, (2018) menyatakan bahwa uji normalitas digunakan dalam menguji model regresi untuk menentukan apakah variabel residual memiliki distribusi yang normal. Dalam uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov, terdapat dua kategori dalam pengambilan keputusan:

- a. Jika hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data "terdistribusi secara normal".

- b. Jika hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data "tidak terdistribusi secara normal".

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan dalam pemodelan regresi untuk menilai apakah terjadi ketidaksesuaian variance antar residual. Jika varians residual tetap untuk setiap pengamatan, hal tersebut disebut homoskedastisitas. Namun, jika varians berbeda, maka dianggap sebagai heteroskedastisitas. Uji glejser dapat digunakan untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas dengan meregresikan nilai residual mutlak terhadap variabel independen. Suatu nilai probabilitas dianggap signifikan jika melebihi 0.05.

## 3. Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji multikolinieritas digunakan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Jika terdapat korelasi, dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah multikolinieritas. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan faktor inflasi varian (VIF). Nilai batas yang umumnya digunakan adalah memiliki nilai tolerance  $> 0,1$  atau nilai VIF  $< 10$ .

### 3.9 Teknik Analisis Data

#### 1. Rentang Skala

Analisis rentang skala dalam penelitian ini bertujuan untuk mengelola data kuantitatif berupa nilai numerik, yang kemudian dapat



diartikan atau diinterpretasikan sebagai data kualitatif (Sugiyono, 2019). Berikut rumus beserta perhitungan rentang skala :

$$\begin{aligned}
 R_s &= \frac{n(m-1)}{m} \\
 &= \frac{100(5-1)}{5} \\
 &= \frac{100(4)}{5} \\
 &= \frac{400}{5} \\
 &= 80
 \end{aligned}$$

Keterangan :

$R_s$  : Rentang skala = 80

$m$  : Jumlah alternatif = 5

$n$  : Jumlah sampel = 100

Berdasarkan perhitungan skala, nilai yang diperoleh adalah 80. Oleh karena itu, dari hasil perhitungan rentang skala tersebut, sebuah tabel pengukuran disusun sebagai berikut :

Tabel 3.2 Rentang Skala Variabel

Skor	Harga	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
100 – 179	Sangat Tidak Terjangkau	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
180 – 259	Tidak Terjangkau	Tidak Baik	Tidak Puas
260 – 339	Cukup	Cukup	Cukup
340 – 419	Terjangkau	Baik	Puas
420 – 500	Sangat Terjangkau	Sangat Baik	Sangat Puas

## 2. Regresi Linear Berganda

Analisis ini adalah sebuah alat ukur yang digunakan untuk meramalkan pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu

variabel terkait, dan analisis ini digunakan untuk memahami dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas, yakni harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), serta satu variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Rumus regresi linear berganda dalam konteks ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel dependent
- a = Konstanta
- b = Koefisien
- $X_1$  = Variabel Independent pertama
- $X_2$  = Variabel independent kedua
- e = Eror

Kemudian persamaan tersebut perlu diinterpretasikan untuk memahami dampak yang dimiliki oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018), koefisien determinasi pada dasarnya mengukur sejauh mana kemampuan model data dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 3.10 Uji Hipotesis

##### 1. Uji T

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar dampak variabel independen secara individu dalam menjelaskan variabel

dependen (Ghozali, 2018). Persyaratan yang perlu diperhatikan untuk menilai signifikansi variabel adalah sebagai berikut:

- a. Taraf signifikansi / Sig. t ( $\alpha = 0.05$ ).
- b. Jika nilai Sig. t  $< 0.05$ , variabel independen dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Jika nilai Sig. t  $> 0.05$ , variabel independen dianggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## 2. Uji F Statistik

Uji F digunakan untuk menilai kelayakan model yang diuji. Jika tingkat signifikansi  $F \leq \alpha = 0,05$ , maka model tersebut dianggap fit atau layak dan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Namun, jika tingkat signifikansi  $F > \alpha = 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak, yang berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

## 3. Uji Dominan

Menurut (Ghozali, 2018) uji dominan dilakukan untuk mengetahui variabel independent yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel dependen. Kriteria uji dominan yaitu jika nilai koefisien regresi variabel memiliki nilai terbesar, maka variabel tersebut memiliki pengaruh dominan. Semakin besar nilai beta maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Cara untuk menentukan variabel independen yang berpengaruh dominan terhadap

variabel dependen adalah dengan melihat nilai standardized coefficients beta yang paling tinggi.

