

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono, (2017) metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Taman Rekreasi Sengkaling UMM yang terletak di Jl. Raya Mulyoagung No. 188 Dau Sengkaling Kab. Malang. Waktu penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu bulan Desember 2023 sampai dengan Januari 2024.

C. Populasi, Sampel dan Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2017). Untuk populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM. Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling yang dimaksud yaitu

baik pria maupun wanita berumur minimal 18 tahun karena akan menjadi responden untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

2. Sampel dan Sampling

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2017). Untuk penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus perhitungan Ferdinand, (2014) Adapun rumus dari perhitungan sampel, sebagai berikut:

Jumlah Sampel Representatif = (5 s/d 10) x Jumlah indikator

Jumlah Sampel Representatif = 10 x 11

Jumlah Sampel Representatif = 110

Pada penelitian ini memuat 11 indikator dan angka 10 diambil dikalikan dengan jumlah indikator hasilnya mendekati 100 atau lebih namun tidak kurang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 110 pengunjung yang mengunjungi Taman Rekreasi Sengkaling.

Berdasarkan data dan informasi, maka peneliti juga melakukan pengambilan sampel dengan teknik *non probability Sampling* dengan tipe yang digunakan *purposive sampling*, karena peneliti memberikan kriteria tertentu, yaitu:

- a) Masyarakat yang pernah berkunjung ke Taman Rekreasi Sengkaling dalam waktu 3 bulan terakhir
- b) Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling yang berumur 18 tahun keatas.

D. Definisi Operasional

Sugiyono, (2017) mendefinisikan definisi operasional ialah penjabaran atau penjelasan dari suatu aribun sehingga menjadi variabel yang bisa diukur dan ditarik

kesimpulan serta dapat dioperasionalkan. Definisi yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 4: Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sumber
<p>Kepuasan Pelanggan (Y)</p> <p>Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minat berkunjung kembali 2. Terpenuhi harapan pelanggan 3. Kesiediaan Merekomondasi 	(P. Kotler 2009)
<p>Promosi (X₁)</p> <p>Promosi adalah suatu komunikasi informasi penjual dan pembeli yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang sebelumnya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh informasi melalui media online 2. Mendapatkan potongan harga tiket 3. Memperoleh edukasi melalui fasilitas yang ada 	(Saladin 2003)
<p>Kualitas Layanan (X₂)</p> <p>Kualitas Layanan adalah suatu tolak ukur dari seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik berarti sesuai dengan harapan pelanggan dan dilakukan secara konsisten</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan andal dalam memberikan pelayanan 2. Karyawan memberikan pelayann yang cepat 3. Perusahaan memberikan jaminan keselamatan 4. Karyawan tanggap menjawab pertanyaan dari pengunjung 5. Perusahaan memiliki fasilitas yang layak 	(P. Kotler 2012)

Sumber: Olah Data Penelitian, 2023

E. Teknik Penskalaan Data

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan dalam mengukur sikap, pendapat sesorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono 2017). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Adapun bobot skala likert 5 tingkat sebagai berikut:

Tabel 5: Tabulasi Skala Likert 5 Poin

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

Sumber: Sugiyono (2017)

F. Sumber Data

1. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang digunakan sebagai bahan untuk menganalisis data. Data diperoleh dari hasil menyebarkan kuisisioner kepada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Peneliti membagikan kuisisioner kepada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling sesuai dengan jumlah sampel yang telah dihitung terkait Kepuasan Pengunjung. Kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini berskala, artinya pertanyaan diajukan dalam bentuk kuisisioner sehingga responden hanya tinggal mengisi jawaban dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Peneliti membagikan kuisisioner berisi daftar pertanyaan tertulis melalui *google form* kepada responden yang nantinya akan disebarluaskan kepada pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti.

G. Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang benar, maka instrumen harus memenuhi persyaratan tertentu. Instrumen yang baik dalam penelitian harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel. Dengan demikian instrumen harus melalui tahap uji validitas dan realibilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Ghozali, (2018) menjelaskan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kusioner. Suatu kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Pengujian dilakukan secara statistik dengan manual atau komputer melalui program SPSS. Sugiyono, (2017) mengatakan bahwa untuk menguji validitas alat ukur, harus dicari nilai korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total dan signifikansi $\alpha = 5\%$, dengan memakai rumus korelasi (*Pearson product moment*).

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{hitung}	: Koefisien korelasi X dan Y
n	: Jumlah sampel atau responden
$\sum X$: Jumlah nilai variabel bebas (X)
$\sum Y$: Jumlah nilai variabel terikat (Y)

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel, dengan membandingkan nilai r hitung dari hasil output (Corrected Item – Total Correlation) dengan rtabel. Jika r hitung lebih besar dari rtabel maka butir

pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika rhitung lebih kecil dari rtabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (Statistical Package for Social Science). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan r product moment. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- a) Apabila rhitung \geq rtabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b) Apabila rhitung $<$ rtabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono, (2017) menyatakan uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabel artinya dapat dipercaya, Instrumen dapat dipercaya atau dikatakan reliabel apabila diperoleh nilai *Cronbach Alpha* (α) $>$ dari nilai minimum 0,60 (Priyatno 2013). Untuk mencari reliabilitas untuk keseluruhan item adalah dengan memasukan dengan rumus *Alpha Cronbach* yaitu:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_1^2}{\sum a_2^1} \right]$$

Keterangan:

- α : Nilai reliabilitas
- k : Jumlah item pertanyaan
- $\sum a_1^2$: Nilai varian masing – masing item
- $\sum a_2^1$: Nilai varian total

Dasar Keputusan dalam Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's menurut olah data statistic SPSS Indonesia adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ maka kuisisioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b) Sedangkan apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka kuisisioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

H. Metode Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono, (2017) adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden (populasi/sampel) terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali, (2018) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data terdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat

dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) test yang terdapat dalam program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik ialah data berdistribusi normal, yaitu dengan mendeteksi dan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel bebas dan terikat. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel bebas dan terikat dari gejala multikolinieritas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan juga nilai Tolerance. Gejala multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 serta nilai tolerance kurang dari 0,10. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari tolerance value atau Variance Inflation Factor (VIF) dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2018):

- 1) Jika nilai nilai tolerance lebih $>$ dari 0.1 dan nilai variance inflation factor (VIF) $<$ dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai nilai tolerance lebih \leq dari 0.1 dan nilai variance inflation factor (VIF) \geq dari 10, maka terjadi multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik scatterplot antara sresid dan zpred yaitu ada atau tidaknya pola tertentu. Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas).
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Sebagai cara untuk memperkuat uji scatterplot terdapat cara lain yaitu dengan pengujian uji park. Yaitu apabila variabel independen memiliki nilai tingkat signifikansi melebihi 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

2. Rentang Skala

Rentang skala merupakan alat yang digunakan untuk mengukur dan menilai variabel yang diteliti, dan merupakan data berupa angka yang diperoleh kemudian di artikan sesuai dengan alternatif jawaban yang telah ada dari setiap pernyataan. Rentang skala didalam penelitian ini digunakan untuk mengukur dan menilai bagaimana promosi, kualitas layanan dan kepuasan pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{n(m-1)}{m}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat diperoleh rentang skala dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{110(5-1)}{5}$$

$$\text{Rentang Skala} = 88$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah peneliti lakukan, diperoleh nilai dari perhitungan rentang skala yakni sebesar 88, dengan demikian skala dalam penelitian promosi, kualitas layanan, dan kepuasan pengunjung dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 6: Rentang Skala

Interval	Promosi (X1)	Kualitas Layanan (X2)	Kepuasan Pengunjung (Y)
110 - 198	Sangat Tidak Menarik	Sangat Buruk	Sangat Tidak Puas
199 - 287	Tidak Menarik	Buruk	Tidak Puas
288 - 376	Cukup Menarik	Cukup Baik	Cukup Puas
377 - 465	Menarik	Baik	Puas
466 - 554	Sangat Menarik	Sangat Baik	Sangat Puas

3. Analisis regresi linier Berganda

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiarto, (2017) analisis ini bertujuan untuk menganalisis bentuk hubungan variabel terikat dan beberapa variabel bebas. Adapun rumus dari regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pengunjung

a : Nilai Konstanta

b : Koefisien regresi

X₁ : Promosi

X₂ : Kualitas Layanan

e : Variabel Pengganggu (*error*)

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganalisis regresi. Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen (Ghozali, 2018). Setelah melakukan pengujian instrument penelitian dan uji asumsi klasik, langkah selanjutnya yaitu melakukan uji hipotesis yang dibagi menjadi beberapa tahap yaitu:

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu dengan cara membandingkan

besarnya nilai thitung dengan t tabel, dimana rumus t tes (t hitung) sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

b : koefisien regresi

sb : kesalahan dari standart koefisien regresi

Pengujian tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dari hasil perhitungan th dengan t tabel yang terdapat dalam t tabel (tt) pada derajat bebas = $n-k-1$ dan taraf nyata signifikan sebesar 5% dengan kriteria pengujian:

- 1) Apabila probabilitas $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat pada kesalahan 5% ($\alpha = 5\%$)
- 2) Apabila probabilitas $\geq 0,05$ atau t hitung $\leq t$ tabel maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak, artinya variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat pada kesalahan 5% ($\alpha=5\%$).

b) Uji Dominan

Menurut Ghozali (2018) uji dominan digunakan untuk mengetahui variabel mana yang dominan berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk menentukan variabel bebas yang paling menentukan (dominan) dalam memengaruhi nilai variabel terikat, maka menggunakan koefisien beta (beta

coefficient). Koefisien tersebut disebut *standardized coefficient*, jika salah satu variabel bebas mempunyai nilai *standardized coefficient* lebih besar daripada variabel bebas yang lain, maka dapat dijelaskan bahwa variabel bebas tersebut berpengaruh dominan terhadap variabel terikat.

