

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif merupakan metode analisis yang memusatkan pada masalah masalah yang actual dan fenomenal yang sedang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memilikimakna. Analisis deskriptid kuantitatif dilakukan untuk seberapa besar pengaruh pelayanan dan aksebilas terhadap kepuasan konsumen ,dan kunjungan ulang di wisata Blitar Park

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil Batasan pengertian bahwa populasi adalah keseluruhan unsur obyek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Adapun populasi dari penelitian ini adalah semua pengunjung wisata Blitar Park yang berkunjung di hari Weekday selama sehari rata – rata sekitar 2000 pengunjung.

##### **3.2.2 Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik mirip dengan populasi itu sendiri..

Teknik sampling adalah merupakan Teknik pengambilan sample, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

*Purposive Sampling* adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara

menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dimana penelitian ini mencari jumlah sampel dengan kriteria responden pernah melakukan kunjungan wisata sebelumnya di Blitar Park.

Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2000}{1+(2000.(0.1)^2)}$$

$$n = \frac{2000}{1+(2000.(0.1)^2)}$$

$$n = 95.238 \text{ dibulatkan}$$

$$n = 95$$

Karena jumlah populasi yang dapat dikatakan populasi dengan jumlah besar, maka rentan sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah 10% dari populasi penelitian.

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

E : persentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (10 %)

### **3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

#### **3.3.1 Variabel Penelitian**

Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dijadikan objek pengamatan sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian

ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel penelitian, yaitu variable dependen dan variable independen.

#### 3.3.1.1 *Variabel Independent*

Variabel Independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini yang dijadikan variabel independent adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (X)

#### 3.3.1.2 *Variabel Dependent*

Variabel Dependen atau variabel terikat yaitu variable yang utama bagi peneliti mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya, variable dependen dipengaruhi oleh variable bebas. Dalam penelitian ini yang dijadikan variable dependen adalah minat kunjung ulang (Y)

### 3.3.2 **Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang diukur ,kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (X) sebagai variabel bebas kemudian minat kunjung ulang (Y) sebagai variabel terikat

**Tabel 2 Definisi Opersional Variabel**

<b>Nama Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Layanan	Segala bentuk aktivitas yang di lakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen	<b>Tangible</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kemudahan dalam proses pelayanan</li></ul> <b>Reability</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kecermatan petugas dalam melayani</li><li>• Memiliki standart pelayanan yang jelas</li></ul>

### **Responsiveness**

- Petugas cermat dalam melakukan pelayanan
- Petugas tepat dalam melakukan pelayanan
- Merespon setiap pelanggan/pemohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
- Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

### **Assurance**

- Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Dapat dipercaya pelanggan

### **empathy**

- Petugas melayani dengan sikap ramah

Kepuasan  
Konsumen

Perasaan senang seseorang yang muncul setelah merasakan kinerja yang

- Rasa senang saat mengunjungi Blitar Park
- Kekaguman terhadap Blitar

	<p>diinginkan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan</p>	<p>Park</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasa puas setelah mengunjungi Blitar Park</li> <li>• Merasa puas dan ingin mengunjungi Kembali Blitar Park</li> <li>• Pengalaman yang mengesankan saat berkunjung ke Blitar Park</li> <li>• Cenderung memilih untuk berwisata ke Blitar Park daripada ke tempat lain</li> </ul>
<p>Minat Kunjung ulang</p>	<p>Perasaan senang apabila konsumen telah mencapai titik puas atas kunjungan sebelumnya yang telah mereka lakukan. Apabila jasa yang telah dinikmati oleh konsumen dapat memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan mereka, mereka akan cenderung menggunakan Kembali produk jasa tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kembali berkunjung ke Blitar Park</li> <li>• Blitar Park sebagai tujuan utama wisata</li> <li>• Keinginan merekomendasi Blitar Park</li> <li>• Mencari informasi terbaru tentang Blitar Park</li> </ul>

### **3.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (bilangan) yang dapat dibagi menjadi data interval dan data rasio. (Saleh, 2018)

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pengunjung obyek wisata Blitar Park, untuk memperoleh informasi dari responden maka dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner diajukan kepada wisatawan yang sedang atau sudah melakukan kunjungan di Blitar Park.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen sebagai alat bantu dalam menggunakan metode pengumpulan data yang dapat diwujudkan dalam benda, misalnya angket, perangkat test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan sebagainya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung dengan membagi daftar pertanyaan kepada responden agar memberikan jawabannya. Untuk mengukur skala ini digunakan skala likert masing-masing pertanyaan diberi skor 1 sampai 5 dengan bobot masing-masing pernyataan sebagai berikut :

Tabel 3 Skala Pengukuran

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

### 3.6 Uji Kualitas Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  table. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table dan nilai positif maka dapat disimpulkan semua indikator valid

#### 3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Ghozali, 2011). Kriteria pengambilan keputusan:

1. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach Alpha  $> 0,60$ .
2. Suatu variabel dinyatakan tidak reliabel jika memberikan nilai cronbach Alpha  $< 0,60$ .

### 3.6.2.1 Analisis Linier Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: : kualitas pelayanan (X1), kepuasan konsumen (X2) terhadap minat kunjung Ulang (Y) Blitar Park. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut

$$Y = a + Q1X1 + Q2X2 + e$$

Keterangan :

$a$  = Konstanta

$Q1$ , = Koefisien Regresi Berganda

$Y$  = Minat kunjungan Ulang

$X1$  = Kualitas Pelayanan

$X2$  = Kepuasan Konsumen

$e$  = Error

### 3.6.2.2 Uji Goodness of Fit

Uji goodness of fit atau uji kelayakan model digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Secara statistik uji goodness of fit dapat dilakukan melalui pengukuran nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Menurut Ghozali (2011), perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya perhitungan statistik disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima.

### 3.6.2.3 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka menyatakan bahwa



suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2017).

Rumus t hitung ditunjukkan oleh Persamaan 3.3.

$$t = \frac{Qn}{sQn}$$

Keterangan :

$Qn$  = koefisien regresi masing-masing variabel

$sQn$  = standar error masing-masing variabel

Pengambilan keputusan dilakukan dengan cara membandingkan hasil t hitung dengan t tabel, apabila t hitung lebih besar dari t tabel pada probabilitas (signifikansi) = 0,05 maka H0 ditolak, yaitu variabelindependen berpengaruh terhadap vaiabel dependen.

#### 3.6.2.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Bila nilai F hitung > daripada F tabel, maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersamasama mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X4) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Minat Kunjungan Ulang (Y). Rumus uji statistik F ditunjukkan oleh Persamaan 3.4.

$$F = \frac{MSR}{MSE}$$

$MSR = \frac{SSR}{k}$  : indeks yang menunjukkan rata-rata varian per variabel

$MSE = \frac{SSE}{n-k-1}$  : indeks rata-rata penyebaran sampel dari seluruh populasi

Keterangan :

: jumlah variabel independen dalam regresi

Pengujian signifikansi simultan ini (Uji F) dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada probabilitas (signifikansi)  $\alpha = 0.05$ .  $H_0$  akan ditolak apabila nilai F hitung lebih besar dibandingkan F tabel yang artinya variabel independen berpengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### 3.6.2.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Agusty, 2006). Koefisien determinasi diperoleh dengan perhitungan Persamaan 3.5.

$$R^2 = 1 - \frac{SS\ Error}{SS\ Total} = \frac{\sum(y_i - \hat{y}_i)^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2}$$

Keterangan:

$y_i$ : observasi respon ke-i

$\bar{y}$ : rata-rata

$\hat{y}_i$ : ramalan respon k