

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Wisata BNS Kota Batu Jl. Hayam Wuruk No. 1, Oro-oro Ombo, Kota Wisata Batu, Batu, Oro-oro Ombo, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65316, Indonesia.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah konsep abstrak yang diukur lewat dimensi dan elemen (Ibnu Widiyanto, 2008). Variabel-variabel penelitian meliputi:

1. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti Variabel dependen mencerminkan masalah dalam suatu analisis. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

2. Variabel independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik positif maupun yang pengaruhnya negatif Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

- a. Kualitas Pelayanan; dan
- b. Fasilitas

#### **3.3 Definisi Operational**

Definisi operational adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti atau menspesifikasi kegiatan atau memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut Definisi operational yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan

Sinambela (2010:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menunjukkan kualitas pengelolaan pelanggan yang diukur dari derajat kualitas

---

**“ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN WISATA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BATU NIGHT SPECTACULAR (BNS)”**

Author: Yoga Andhika putra NPK: K.2013.1.32146

pengelolaan tentang pengetahuan pelanggan yang dilakukan Wisata BNS sebagai masukan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan ke depan menjadi lebih baik lagi. Adapun indikator-indikator kualitas pelayanan menurut Sugiarto (1999), yakni:

- a. Kecepatan waktu./ pelayanan penjualan tiket dan durasi bermain dalam wahana
  - b. Ketepatan. / waktu jam buka dan tutup
  - c. Keamanan. / tersedianya asuransi
  - d. Keramah-tamahan. /pegawai memberikan salam sapa senyum
  - e. Kenyamanan. /fasilitas untuk beristirahat
2. Fasilitas

Fasilitas wisata merupakan sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan yang disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menikmati produk wisata yang ditawarkan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Adapun indikator-indikator fasilitas menurut Tjiptono (1997) sebagai berikut:

- a. kondisi fasilitas/toilet, smoking area, fasilitas kaum difabel;
  - b. kelengkapan, menyediakan fasilitas beribadah, area untuk merokok, dan wahana;
  - c. desain interior dan eksterior. / cocok untuk berfoto (*selfie*) dan speaker informasi; dan
  - d. kebersihan fasilitas/kebersihan fasilitas terjaga,tersedia tempat sampah.
3. Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Adapun indikator-indikator dari kepuasan pelanggan menurut Parasuraman et al (1988) dalam penelitian ini, yakni:

- a. kesesuaian biaya dan hasil/timbal balik pembelian tiket;
- b. kepuasan pasca pelayanan/pertimbangan dan keputusan yang tepat;
- c. kepuasan terhadap tahapan kerja/prosedur dan profesionalitas pegawai BNS; dan
- d. pengalaman pelanggan/penilaian pengunjung.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Ferdinand (2006) menyatakan bahwa populasi adalah gabungan dari sebuah elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung BNS

#### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk diteliti. Menurut Hair (1995), besarnya atau ukuran sampel mempunyai pengaruh langsung terhadap ketepatan hitungan statistik dari regresi berganda. Hasil dalam regresi berganda ini menerangkan probabilitas dari perhitungan sebagai ketepatan statistik satu tingkat yang spesifik.  $R^2$  atau koefisien regresi pada satu tingkat ketepatan tertentu atau satu ukuran sampel tertentu. Pada penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah accidental sampling, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang responden yang kebetulan cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2009:85). Teknik ini digunakan beralasan karena relative mudah dan murah, serta kriteria sampel berdasarkan ciri-ciri, sifat, atau karakteristik tertentu yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan pengambilan. Pengunjung yang sudah pernah berkunjung ke BNS (Batu Night Spectacular) jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 130 orang (13 indikator x 10 = 130). Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan Teknik sampling non probabilitas dimana tidak semua elemen populasi sasaran memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

#### 3.5.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa:

- a. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*).

#### 3.5.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui kuesioner.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah Kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk menjawab.

### 3.7 Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini tahap pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengeditan (*editing*)

Pengeditan adalah proses yang bertujuan agar data yang dikumpulkan memberikan kejelasan, dapat dibaca, konsisten dan kompleks. Pengolahan data jika lebih jelas dan terbaca akan membuat data dapat dengan mudah dimengerti. Konsistensi disini mengandung arti bagaimana pertanyaan-pertanyaan dijawab.

2. Pemberian kode (*coding*)

Yaitu pemberian kode tertentu terhadap macam jawaban dari kuesioner untuk dikelompokkan pada kategori sama. Pengkodean ini berarti menerjemahkan data ke dalam

kode, biasanya kode angka bertujuan untuk memindahkan data tersebut ke dalam media penyimpanan data analisis komputer lebih lanjut.

### 3. Pemberian skor (*scoring*)

Proses penentuan skor atas jawaban yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada tanggapan atau opini responden. Proses ini dilakukan dengan memberikan tingkatan skala atau skor pengukuran dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 10, misalnya:

- a. Sangat Setuju (SS) = Diberi bobot / skor 5;
- b. Setuju (S) = Diberi bobot / skor 4;
- c. Cukup setuju (CS) = Diberi bobot / skor 3;
- d. Kurang Setuju (TS) = Diberi bobot / skor 2; dan
- e. Tidak Setuju (TS) = Diberi bobot / skor 1.

### 4. Tabulasi (*tabulation*)

Tabulasi yaitu mengelompokkan atas jawaban yang diteliti ke dalam bentuk tabel. Dengan tabulasi dapat diketahui deskripsi jumlah individu yang menjawab pertanyaan tertentu dan untuk memperoleh statistik deskripsi mengenai variabel-variabel yang digunakan.

## 3.8 Pengujian Instrumen Penelitian

### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mapu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dnegan membandingkan nilai r tabel untuk degree of freedom (df) = n-k, dengan alpha 0,05 dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung > r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005)

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2005).

### 3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Data yang dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian, kemudian peneliti melakukan analisis untuk menarik kesimpulan. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, maka digunakan metode statistika merupakan metode analisis data yang efektif dan efisien dalam penelitian. Metode statistika yang digunakan adalah metode yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner, sehingga kualitas kuesioner dan kesungguhan dalam menjawab merupakan hal yang harus diperhatikan. Untuk mengukur pengaruh fasilitas dan pelayanan di Batu night spectacular (BNS), dapat diukur dengan perhitungan menggunakan aplikasi pengolahan data yaitu program SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) dengan analisis kuantitatif. Untuk analisis kuantitatif digunakan analisis regresi linier sederhana, korelasi dan determinasi untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan di Batu night spectacular (BNS).

#### 3.9.1 Uji Asumsi klasik

##### 3.9.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji data dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak normal (Imam Ghozali, 2011: 160). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk Z-Score dan diasumsikan normal. Jadi

sebenarnya uji *Kolmogorov Smirnov* adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Jika signifikansi di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal.

### 3.9.1.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual data satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *Glejser* yang selanjutnya dilakukan perbandingan antara nilai sig t dengan 0,05. Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam model regresi jika signifikansinya  $< 0,05$  yang berarti bahwa apabila signifikan  $> 0,05$  maka penelitian dapat dilanjutkan (Imam Ghozali, 2011: 142).

### 3.9.1.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Dengan menggunakan nilai toleransi, nilai yang terbentuk harus di atas 10% dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*), nilai yang terbentuk harus kurang dari 10, jika tidak maka terjadi multikolinearitas, dan model regresi tidak layak untuk digunakan (Imam Ghozali, 2011).

## 3.9.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode pengujian terhadap hipotesis dilakukan secara parsial dan secara simultan

### 3.9.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam proses menganalisis data untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, peneliti menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel Fasilitas wisata ( $X_1$ ), dan Pelayanan wisata ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan konsumen ( $Y$ ). Teknik analisis ini penulis gunakan berdasarkan pertimbangan bahwa teknik analisis regresi sudah umum digunakan dan mudah untuk dipahami. Rumus yang digunakan menurut Sugiyono (2005) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E$$

Dimana :

$Y$  = Kepuasan konsumen

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$

$X_1$  = Fasilitas wisata

$b_2$  = Koefisien regresi variabel  $X_2$

$X_2$  = Pelayanan wisata

$E$  = *Error* atau sisa (residual)

Setelah data yang diperoleh dari kuesioner terkumpul, selanjutnya diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) .



### 3.9.2.2 Koefisien determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009).

### 3.9.2.3 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F Sebagai contoh, menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3.9.2.4 Uji T

pengujian secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji T. Pengujian signifikan dengan uji t digunakan untuk melihat bagaimana variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai *probability significancy* dari t-rasio dari regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.