

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. (Sugiyono, 2017:23) menyatakan bahwa Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme di gunakan 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 di tetapkan.

Untuk menganalisis variabel independen (X) kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap (Y) Keputusan berkunjung, maka dalam penelitian ini di gunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat di uji hipotesis yang akan menyatakan ada pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel independen (X1) yaitu kualitas pelayanan dan (X2) yaitu Fasilitas terhadap variabel dependen (Y) yaitu keputusan berkunjung.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas wisata Pemandian Alam Selokambang. Lokasi pada penelitian ini adalah di Pemandian Alam Selokambang Desa Purwosono, Kecamatan Sumbersuko, Kabupaten Lumajang. Dengan subjek penelitian adalah pengunjung Pemandian Alam Selokambang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Penjelasan mengenai data primer dan data sekunder sebagai berikut :

- a. Data primer menurut (Sugiyono, 2017:10) adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Secara khusus data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Untuk data primer dari penelitian ini menggunakan kuisisioner dan wawancara dari responden yaitu pengunjung wisata Pemandian Alam Selokambang yang sudah pernah berkunjung maupun yang ingin berkunjung.
- b. Data sekunder menurut (Sugiyono, 2017:10) adalah berpendapat bahwa data sekunder disebut dengan data dokumentasi merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dicatat dan diperoleh dari pihak lain). Data sekunder penelitian ini terdiri dari sebuah gambaran umum berupa dokumen-dokumen, media internet, buku-buku tentang kunjungan wisatawan ke Pemandian Alam Selokambang Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan eksternal, sebagai berikut :

- a. Data Internal

Data internal adalah data hasil penelitian yang berasal dari lembaganya sendiri dan data itu menunjukkan kondisi lembaga tersebut (Sugiyono, 2017:10). Data

internal dalam penelitian ini diperoleh dari pengunjung wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang.

b. Data Eksternal

Data eksternal merupakan data hasil penelitian yang berasal dari luar lembaganya sendiri (Sugiyono, 2017:10). Data eksternal yang digunakan dalam penelitian ini adalah data mengenai berbagai informasi terkait, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang.

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:136). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata Pemandian Alam Selokambang baik wisatawan lokal dalam kota maupun dari luar kota Lumajang pada awal Januari sampai akhir Februari 2022 dengan jumlah 31.515 pengunjung.

3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel merupakan salah satu bagian dari jumlah maupun karakteristik dari suatu populasi. Menurut (Sugiyono, 2017:137) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Namun sampel yang diambil harus betul-betul representatif (mewakili), jika tidak mampu memilih sampel yang

representatif maka dapat menimbulkan kesimpulan yang salah mengenai apa yang diteliti. (Sugiyono, 2017:139) berpendapat bahwa teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling.

Teknik sampling dalam penelitian ini diambil secara *Nonprobability sampling* dan teknik yang digunakan adalah sampling kebetulan (*accidental sampling*). Menurut (Sugiyono, 2017:67), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Prinsip pemilihan sampel ini adalah setiap elemen populasi yang sudah mengunjungi wisata Pemandian Alam Selokambang.

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *research methods For Business* seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2017:155), sebagai berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh)

kali dari jumlah variabel yang diteliti. Seperti variabel penelitiannya ada 3 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel yaitu $10 \times 3 = 30$.

- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis *multivariate* yang merupakan analisis regresi linier berganda yang terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen, maka ukuran sampel yang digunakan setelah ditingkatkan menjadi $20 \times 3 = 60$ anggota sampel.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017:66) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Crewell dalam (Sugiyono, 2017:67) berpendapat bahwa variabel adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi yang bisa bervariasi antara orang dan organisasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen.

- a. Variabel Independen

Variabel independen adalah disebut sebagai variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2017:68). Variabel yang dilambangkan dengan (X) ini memiliki pengaruh positif maupun negatif terhadap variabel dependennya. Yang menjadi variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

b. Variabel dependen

Variabel dependen menurut (Sugiyono, 2017:68) disebut juga sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Keputusan Berkunjung (Y)

3.5.2. Definisi Konseptual

a. **Kualitas Pelayanan (X1)**

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018:83).

b. **Fasilitas (X2)**

Menurut Kotler dan Keller (2006:85) dalam (Apriyadi, 2017) menyatakan bahwa segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual produk atau jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

c. Keputusan Berkunjung (Y)

Keputusan Berkunjung adalah suatu tahap dimana konsumen telah memiliki pilihan dan siap untuk melakukan pembelian atau pertuaran antara uang dan janji untuk membayar dengan hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Kotler, 2005:202 dalam AC Setyawan, 2019).

3.5.3. Definisi Operasional

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Utami (2017;337) Kualitas Pelayanan merupakan memuaskan tiga konstituen utama dari suatu organisasi yaitu pemilik yang mengharapkan keuntungan atas modal dan kewirausahaan, pelanggan dengan kebutuhan dan keinginannya dan karyawan yang berkepentingan dengan kepuasan kerja, baik secara moneter maupun kualitatif. Indikator Kualitas Pelayanan Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48) adalah :

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (informasi ketetapan waktu penyelesaian, memiliki sikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan pada setiap masalah yang ditemui, informasi yang jelas dan benar, waktu layanan sesuai dengan yang dijanjikan/ Publikasikan, system pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (kepastian waktu penyampaian jenis layanan yang diinformasikan kepada pengguna, pelayanan

yang cepat kepada pengguna, petugas layanan selalu bersedia membantu pengguna, petugas pelayanan tidak sibuk dengan sendirinya sehingga mempercepat proses layanan)

3. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf (petugas pelayanan dapat dipercaya, perasaan aman ketika mendapatkan layanan, petugas pelayanan bersikap sopan kepada pengguna, petugas pelayanan memiliki pengalaman)
4. Empati (*emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian secara *personal* dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (perhatian secara individu dari perusahaan, waktu pelayanan sesuai dengan yang dipublikasikan, petugas pelayanan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, perusahaan memperhatikan kepentingan pelanggan, petugas pelayanan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan).
5. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi (peralatan terbaru, fasilitas yang memiliki daya Tarik, petugas pelayanan berpenampilan rapi, fasilitas papan informasi jenis-jenis layanan).

Berdasarkan dari adanya indikator tentang kualitas pelayanan tersebut dapat disusun sebuah kuisisioner yang diantaranya sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang sangat cepat
2. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang siap siaga dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung

3. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi pengunjung
4. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang memberikan pelayanan secara ramah / sopan kepada pengunjung
5. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang memberikan pelayanan secara nyata sesuai apa yang diinginkan pengunjung

b. Fasilitas

Menurut Zakia Daradjat (2012:230) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Menurut Sumayang (2003) dalam Ongky Eka Prayogi (2019) indikator fasilitas ada yaitu :

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian
2. Kondisi dan fungsi akan fasilitas yang ditawarkan
3. Kemudahan menggunakan fasilitas

Berdasarkan dari adanya indikator tentang fasilitas tersebut dapat disusun sebuah kuisisioner yang diantaranya sebagai berikut :

1. Fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam Selokambang memiliki kelengkapan, kebersihan dan kerapian
2. Fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam Selokambang memiliki fungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan
3. Fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam Selokambang mudah digunakan oleh pengunjung

c. Keputusan Berkunjung

Keputusan Berkunjung adalah suatu tahap dimana konsumen telah memiliki pilihan dan siap untuk melakukan pembelian atau pertuaran antara uang dan janji untuk membayar dengan hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Kotler, 2005:202 dalam AC Setyawan, 2019). adapun indikatornya menurut Soekarjo (2013) :

1. Kebutuhan dan keinginan untuk melakukan perjalanan
2. Pencarian dan penilaian informasi
3. Keputusan melakukan perjalanan wisata
4. Persiapan perjalanan dan pengalaman wisata

Berdasarkan dari adanya indikator tentang keputusan berkunjung tersebut dapat disusun sebuah kuisisioner yang diantaranya sebagai berikut :

1. Saya berkunjung ke Wisata Pemandian Alam Selokambang karena akses jalan mudah untuk dikunjungi
2. Pemandian Alam Selokambang merupakan salah satu wisata yang saat ini viral dan banyak dikunjungi wisatawan
3. Saya berkunjung ke Wisata Pemandian Alam Selokambang karena tempatnya yang indah dan masih alami
4. Setelah berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang saya jadikan tempat favorit untuk berwisata

3.6 Instrumen Penelitian dan skala pengukuran

3.6.1 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian menurut (Sugiyono, 2017:172) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Untuk mengukur variabel dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan langkah-langkah analisis data dan penelitian selanjutnya, peneliti menggunakan skala *Likert*

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Pelayanan yang diberikan pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang sangat cepat. 2. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang siap siaga dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung 3. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi	Ordinal	Tjiptono dan Candra,(2019)

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		4. Empati (<i>emphaty</i>)	pengunjung 4. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang memberikan pelayanan secara ramah / sopan kepada pengunjung		
		5. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	5. Pihak pengelola Wisata Pemandian Alam Selokambang memberikan pelayanan secara nyata sesuai apa yang diinginkan pengunjung		
2.	Fasilitas (X1)	1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian	1. Fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam Selokambang memiliki kelengkapan, kebersihan dan kerapian	Ordinal	Zakia Daradjat (2012:230)
		2. Kondisi dan fungsi	2. Fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam Selokambang memiliki fungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan		
		3. Kemudahan menggunakan fasilitas	3. Fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam Selokambang mudah digunakan oleh pengunjung		
		4. Kelengkapan alat	4. Fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam		

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
			Selokambang memiliki kelengkapan yang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan pengunjung		
3.	Keputusan Berkunjung (Y)	<p>1. Kebutuhan dan keinginan untuk melakukan perjalanan</p> <p>2. Pencarian dan penilaian informasi</p> <p>3. Keputusan melakukan perjalanan wisata</p> <p>4. Persiapan perjalanan dan pengalaman wisata</p>	<p>1. Saya berkunjung ke Wisata Pemandian Alam Selokambang karena akses jalan mudah untuk dikunjungi</p> <p>2. Pemandian Alam Selokambang merupakan salah satu wisata yang saat ini viral dan banyak dikunjungi wisatawan</p> <p>3. Saya berkunjung ke Wisata Pemandian Alam Selokambang karena tempatnya yang indah dan masih alami</p> <p>4. Setelah berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang saya jadikan tempat favorit untuk berwisata</p>	Ordinal	Kotler, 2005:202 dalam AC Setyawan, 2019)

Sumber : Tjiptono dan Candra,(2019), Zakia Daradjat (2012:230), dan Kotler, 2005:202 dalam AC Setyawan, 2019)

3.6.2 Skala Pengukuran

Menurut Sugiono (2015:167) skala pengukuran adalah kesepakatan yang akan digunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat pengukuran tersebut jika digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala yang mempunyai urutan, namun jarak antara titik-titik maupun kategori terdekat tidak harus menunjukkan rentang yang sama. Dalam skala ordinal hanya mengindikasikan sebuah kategori yang menjadi urutan pada posisi pertama yang lebih tinggi dari pada kategori urutan kedua dan kategori urutan kedua mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari urutan ketiga dan seterusnya menurut Istijanto (2010:80).

3.7 Metode Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian, Sujarweni (2014:74)

3.7.1 Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg, 2002 dalam Sugiyono, 2015:72). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara bisa dilakukan secara terstruktur ataupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka langsung maupun dengan menggunakan media telepon. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini ialah wawancara

dengan wisatawan yang sudah maupun yang akan mengunjungi Wisata Pemandian Alam Selokambang.

3.7.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri yang sangat spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak hanya pada orang melainkan juga objek-objek alam lainnya (Sugiono, 2015:234). Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara datang langsung ke lokasi Wisata Pemandian Alam Selokambang

3.7.3 Kuisisioner

Kuisisioner menurut Sugiyono (2017:225) merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara memberikan peringkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang dapat diharapkan dari responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara skala *likert*. Skala *likert* menurut Sugiono (2015:168) digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang maupun kelompok tentang fenomena sosial. Berikut bentuk skala *likert* antara lain:

- a. Setuju atau selalu atau sangat positif diberi skor 5
- b. Setuju atau sering atau positif diberi skor 4
- c. Ragu-ragu atau kadang-kadang atau netral diberi skor 3
- d. Tidak setuju atau hampir tidak pernah atau negative diberi skor 2

- e. Sangat tidak setuju atau tidak pernah atau sangat negative diberi skor 1

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiono (2015:331) dalam penelitian kuantitatif, teknik analisa data yang digunakan sudah jelas, dengan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah maupun menguji hipotesis yang dirumuskan dalam proposal.

Sebelum di lakukannya analisis dan uji pengaruh, maka terhadap koesioner perlu di lakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan di lakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinieritas (*multicoloncarity*) dan heterokedastisitas (*heterokedasticity*). Berikut uji dan analisis data yang digunakan yaitu :

3.8.1 Uji Instrumen

Sebelum melakukan uji terhadap hipotesis, maka harus dilakukan pengujian validalitas dan reabilitas terhadap kuisioner yang digunakan untuk memilih data responden, maka asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuisioner adalah data yang *valid* dan *reliable* untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis pada tahap berikutnya.

a. Uji Validitas

Menurut sugiyono (2017:455) *validitas* merupakan tingkatan ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang bisa dilaporkan oleh peneliti. Dengan begitu data yang *valid* adalah data yang tidak berbeda antara data yang akan dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Pengujian *validitas* pada penelitian ini menggunakan

analisis korelasi *Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor pada setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Menurut Umar (2011:131) Rumus korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

n= Jumlah Observasi / responden

X = Skor butir

Y= Skor total

Menurut Sugiyono (2012:178) analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor dari faktor dengan skor total. Jika korelasi setiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini bila korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak *valid*.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sofyan Siregar (2013:55) reliabilitas merupakan suatu cara untuk mengukur dengan melakukan pengukuran dua kali atau pun lebih pada gejala yang sama dengan pengukuran yang sama agar diketahui hasil pengukuran tersebut konsisten atau tidak. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data akan dinyatakan *reliable* jika dua ataupun lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data

yang sama pula, atau sekelompok data bila dipecah dua menunjukkan data yang berbeda. Karena *reliabilitas* berhubungan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi dalam penelitian pada objek yang sama dengan metode yang sama pula maka akan menghasilkan data yang sama. Suatu data yang reabel atau konsisten akan cenderung valid, meskipun belum tentu *valid* menurut Sugiyono (2017:456).

Uji Reliabilitas menurut Sugiyono (2017:33) bisa dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dapat dibedakan dalam tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,40	Sedikit Reliabel
3.	0,401 - 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601 - 0,80	Reliabel
5.	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2015:33)

Instumen dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* diatas 0,60.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

a. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, Independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal ataupun tidak. Model regresi yang baik harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Apabila data tidak berdistribusi normal, maka tidak dapat menggunakan analisis parametrik

melainkan menggunakan analisis non-parametrik. Normalitas dari distribusi bisa diuji dengan cara beberapa cara sebagai berikut:

- a. Menggunakan metode grafik, yaitu dengan cara melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P – P Plot of regression standardized residual*. Sebagai bentuk dasar pengambilan keputusan, apabila titik-titik penyebaran sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.
- b. Menggunakan metode Uji *One – Sample Kolmogrov – Smirnov*, bertujuan untuk mengetahui distribusi data, apakah sudah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikannya lebih dari 0,05 ($\text{Sig} \geq 0,05$).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan grafik normal *P – P Plot of regression standardized residual* pada uji normalitas data. Menurut (Ghozali, 2013:156) beberapa metode uji normalitas yaitu melihat penyebaran data pada grafil *Normal P-P Plot*. *Probability plot* digunakan untuk membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Pengujian Multikolinieritas

Menurut (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:141) Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan regresi linier. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas dan untuk mendeteksi apakah suatu model mengalami gejala multikolinieritas maka dapat dilihat pada:

- 1) Tidak konsistennya antara koefisien regresi yang didapat pada teori yang digunakan. Seperti nilai koefisien regresi yang dihasilkan oleh perhitungan menghasilkan nilai negatif, sedangkan teori yang digunakan menunjukkan bahwa koefisien regresi bernilai positif.
- 2) Nilai R-Square semakin membesar, padahal dalam pengujian parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $> 0,05$.
- 3) Terjadi perubahan yang berarti pada koefisien model regresi. Misalnya nilai menjadi lebih besar atau kecil jika dilakukan penambahan atau pengurangan sebuah variabel bebas dari model regresi.
- 4) *Overestimated* dari nilai standar error untuk koefisien regresi.

Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang baik, jika hasil perhitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ dan bila

menghasilkan nilai $VIF > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi. Selain itu, bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai *tolerance* mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas.

c. Pengujian *Heteroskedastisitas*

Suatu model pengujian seperti regresi linier berganda, maka data harus terbebas dari heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat heteroskedastisitas yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat. (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:138-139)

Menurut (Ghozali, 2013:134) cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* dengan dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola-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 di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda menurut Sugiono (2012:277) digunakan jika peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua ataupun lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunkan

nilainya. Maka analisis regresi linier berganda akan digunakan jika jumlah variabel *independennya* minimal 2.

Menurut Agus Widarjono (2015:11), Analisis regresi linier berganda adalah suatu mode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Menurut Amirullah (2013:150) persamaan regresi linier berganda secara umum dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Variabel independen 1

X2 = Variabel independen 2

e = Eror

Persamaan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut :

$$KB = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 F + e$$

Keterangan :

KB = Keputusan Berkunjung

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel independen

KP = Kualitas Pelayanan

F = Fasilitas

e = Error

Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas yang paling dominan terhadap variabel dependen (Y) yaitu keputusan berkunjung.

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier, kemudian melanjutkan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas (X1 dan X2) terhadap variabel dependen yaitu keputusan berkunjung (Y). Dan variabel manakan diantara variabel independen yang dominan terhadap variabel dependen.

a. Uji t (Parsial)

Menurut Agus Widarjono (2015:22), “uji t ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen”.

Menurut Sunyoto (2014:118) langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1) Membuat hipotesis pada penelitian (H1 dan H2)

(a) Hipotesis pertama

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada Wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang

(b) Hipotesis kedua

H2 : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang

2) Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$

3) Menentukan kriteria pengujian:

Jika nilai $t_{hitung} >$ nilai t tabel maka Hipotesis (H) diterima

Jika nilai $t_{hitung} <$ nilai t tabel maka Hipotesis (H) ditolak

4) Menghitung nilai statistik (t_{hitung}) dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\text{koefisien } \beta}{\text{standart error}}$$

5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

3.8.5 Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti menjelaskan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskannya variasi pada variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang dapat mendekati satu berarti variabel-variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam hal memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempatnya relatif rendah dikarenakan adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data yang runtut waktu biasanya memiliki nilai koefisien determinasi yang tinggi. Kelemahan dasar dalam penggunaan

koefisien determinasi adalah pada jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam setiap model. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti mengalami peningkatan tidak peduli apakah variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi nama model regresi yang terbaik menurut Kuncoro (2013:245).

Koefisien determinasi R^2 dalam penelitian ini akan digunakan dalam mencari berapa besarnya sumbangan variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variasi naik turunnya variabel dependen keputusan berkunjung pada Wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang.

