

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah suatu penelitian dengan mengambil kesimpulan bedasarkan olah hasil pengujian hipotesis secara statistika sehingga penelitian ini bersifat inferensial (Djaali, 2020:3). Menurut Yusuf (2017:45) “pada peneltian kuantitatif sejak awal proses penyusunan proposal telah melakukan syarat ataupun prosedur yang dibutuhkan”. Penelitian kuantitatif cocok digunakan untuk pembuktian atau konfirmasi dan juga merupakan sebuah penelitian yang berdasarkan pada teori-teori yang relative menggunakan angka dalam proses pengelompokan data, menafsikan data serta menampilkan dari hasilnya sebagai penentuan apa teknik tersebut benar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis variabel independen (X) kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra destinasi terhadap variabel dependen (Y) kepuasan pengunjung, maka dengan hal itu penelitian ini menggunakan teknis analisis Regresi Linier Berganda. Teknik tersebut dilakukan dengan uji hipotesis yang akan menyatakan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel dependen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), dan citra destinasi ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung (Y).

### **3.2. Objek Penelitian**

Objek suatu penelitian yang dijelaskan oleh Sugiyono(2015:86)yang berpendapat bahwa “objek penelitian merupakan sifat seseorang, objek, atau keinginan yang beragam begitupun pada ujungnya telah menjadi ketetapan peneliti untuk dipelajari dan dikatahui kesimpulannya”. Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independen (X) kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra destinasi terhadap variabel dependen (Y) kepuasan pengunjung.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer adalah sebuah data yang didapatkan secara langsung dan memberikan data kepada pengumpul data melalui observasi dan wawancara dari kuesioer yang diserbarkan (Sugiyono, 2015:187). Sumber data dari penelitian ini berupa perolehan isian kuesioner oleh responden yaitu pengunjung Pantai Bambang. Pernyataan yang diisi oleh responden berisi tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung Pantai Bambang Lumajang yang meliputi kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra destinasi.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung diberikan kepada pengumpul data(Sugiyono, 2015:187). Sehingga perolehan data dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan liberatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini adalah sumber data internal dan sumber data eksternal, sebagai berikut:

a. Data Internal

Menurut Paramita & Rizal (2018:72) mengemukakan bahwa “data internal adalah data yang diperoleh dari dalam organisasi, lembaga ataupun perusahaan”. Data internal penelitian ini diperoleh dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang.

b. Data Eksternal

Menurut Paramita & Rizal(2018:72) mengemukakan pendapatnya bahwa “data eksternal adalah data yang diperoleh dari luar organisasi, lembaga ataupun perusahaan”. Data eksternal penelitian ini diperoleh melalui objek yaitu pengunjung Pantai Bambang.

### **3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2015:119) menjelaskan bahwa “populasi merupakan wilayah generalisasi yang merujuk pada sekelompok obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”. Dari penjelasan tersebut bahwa yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang telah melakukan kunjungan destinasi wisata ke Pantai Bambang Lumajang.

### 3.4.2 Sampel

Sampel terdiri dari populasi dan semua atributnya. Peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi saat ini jika populasinya sangat besar dan tidak memungkinkan bagi mereka untuk menyelidiki seluruh populasi, karena alasan apa pun-misalnya karena kurangnya dana, waktu, atau tenaga. Populasi dapat memperoleh manfaat dari wawasan yang dikumpulkan dari sampel. Oleh karena itu, sampel populasi harus mewakili secara akurat (Sugiyono, 2015:149).

Dengan menggunakan teknik yang dirancang oleh Roscoe dalam (Sugiyono, 2015:164), yang memberikan rekomendasi ukuran sampel untuk penelitian, ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan.:

- a. Antara 30 hingga 500 orang merupakan ukuran sampel yang dapat diterapkan dalam penelitian ini.
- b. Harus ada minimal 30 anggota sampel dalam setiap kategori (seperti laki-laki dan perempuan, pegawai negeri sipil swasta, dll.) jika sampel dibagi ke dalam subkelompok.
- c. Ukuran sampel harus setidaknya sepuluh kali jumlah variabel yang diteliti jika analisis multivariat (seperti regresi berganda atau korelasi) akan dilakukan dalam penelitian. Sebagai contoh, jika variabel penelitian berjumlah 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel adalah  $10 \times 5 = 50$  anggota sampel.
- d. Dalam penelitian eksperimental dasar, terdapat sepuluh hingga dua puluh anggota sampel di masing-masing kelompok eksperimen dan kontrol.

Berdasarkan pendapat Roscoe tersebut maka dalam Penelitian ini menggunakan rekomendasi ukuran sampel yang ketiga, yang menyatakan bahwa jika analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan jumlah variabel - tiga variabel independen, yang meliputi citra destinasi, fasilitas, dan kualitas layanan - dan satu variabel dependen, yaitu kepuasan berkunjungi, maka ukuran sampel akan ditentukan dari Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel untuk setiap 20 responden, atau 80 sampel responden, masing-masing variabel. Selanjutnya, 80 partisipan, atau responden, akan mengisi seluruh kuesioner mengenai faktor kesenangan wisatawan, citra destinasi, fasilitas, dan kualitas layanan.

### **3.4.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling adalah metode pengambilan sampel. Sampel yang digunakan untuk penelitian dipilih dengan menggunakan berbagai strategi pengambilan sampel (Sugiyono, 2015:150). Ada berbagai metode untuk mengidentifikasi sampel penelitian dalam proses pengambilan sampel. Purposive sampling adalah strategi sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Metode untuk memilih sampel dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu disebut purposive sampling (Sugiyono, 2015:156). Teknik purposive sampling digunakan karena tidak semua sampel memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk menyelidiki fenomena yang diteliti. Untuk membangun pertimbangan atau kriteria, penulis menggunakan teknik purposive sampling. Secara khusus, pengunjung yang berusia minimal 17 tahun dan dengan mempertimbangkan usia tersebut dapat membuat keputusan yang tepat.

### **3.5. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional**

#### **3.5.1 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2020:79) secara teoritis menjelaskan bahwa “Variabel penelitian adalah karakteristik yang berbeda antara satu orang atau benda dengan yang lainnya.”. Pada dasarnya variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek penelitian yang akan dilakukan. Dapat diambil kesimpulan bahwasannya Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan digunakan dalam berbagai cara oleh peneliti untuk diselidiki dalam rangka mengumpulkan data dan kemudian membuat kesimpulan.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 4 variabel, antara lain 3 variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra destinasi serta 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung.

##### **a. Variabel Independen**

Variabel independen biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi timbulnya perubahan dari variabel dependen atau variabel terikat (Sugiyono, 2020:80).

Adapun variabel independen dalam penelitian ini antara lain kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), dan citra destinasi ( $X_3$ ).

##### **b. Variabel Dependens**

Variabel dependen atau bisa disebut variabel terikat merupakan variabel yang menjadi akibat atau variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel independen atau variabel bebas (Sugiyono, 2020:80). Adapun variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengunjung ( $Y$ ).

### 3.5.2 Definisi Konseptual

Difinisi konseptual adalah pengungkapan definisi atau pengertian yang mengacu kepada para ahli. Sehingga pengertian tersebut diikuti oleh kutipan dari pakar (Paramita & Rizal, 2018:74).

a. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan pelanggan diukur dari kualitas layanannya; menerapkan kualitas layanan berarti mengorbankan harapan klien melalui protokol yang seragam. menurut Tjiptono dalam (Arianto et al., 2021:182).

b. Fasilitas (X<sub>2</sub>)

Segala sesuatu yang dapat memudahkan pekerjaan dan upaya untuk mencapai tujuan tertentu disebut sebagai fasilitas. Sudut pandang ini menyoroti adanya tujuan yang dapat dicapai melalui penggunaan fasilitas Zakiah Daradjat dalam (Christ Prima & Susi, 2019:4).

c. Citra Destinasi (X<sub>3</sub>)

Pitana (2009) dalam Elvera, (2020:23) menyatakan bahwa persepsi wisatawan terhadap suatu tempat didasarkan pada barang dan jasa yang telah mereka beli atau yang akan mereka beli. Persepsi sebuah destinasi dapat dibentuk untuk mendorong atau memotivasi wisatawan secara kuat untuk mengunjunginya, selain berdasarkan pengalaman dan informasi faktual.

d. Kepuasan Pengunjung (Y)

Pelanggan yang puas dengan barang atau jasa yang telah mereka beli dan gunakan akan lebih mungkin untuk kembali dan menggunakan barang atau jasa tersebut, yang akan menumbuhkan loyalitas pelanggan, demikian menurut Zeithaml dan Bitner (2013).

### 3.5.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penguraian variabel secara operasional dengan mengacu pada pendapat para ahli disertai dengan indikator- indikator variabel dengan skala pengukuran (Paramita & Rizal, 2018:75).

a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Untuk mewujudkan ketiga bagian utama tersebut, unit layanan harus mencapai kualitas layanan, yang merupakan prasyarat untuk mengukur keberhasilan dalam memuaskan konsumen dengan berbagai kompetisi (persaingan, kemajuan teknologi, dan fasilitas yang diberikan). Adapun indikator dari Kualitas Pelayanan antara lain:

- 1) Bukti fisik, atau bukti nyata, terdiri dari gedung, mesin, staf, dan fasilitas komunikasi yang nyata (peralatan terbaru, gedung yang menarik, petugas layanan yang terawat, papan informasi untuk berbagai layanan, dll).
- 2) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan (rincian seperti informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian, kemampuan untuk menenangkan pelanggan saat menghadapi kesulitan, informasi yang akurat dan jelas, waktu pelayanan sesuai dengan

yang dijanjikan/dipublikasikan, sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan) inilah yang disebut dengan keandalan (reliability).

- 3) Keandalan (reliability) yaitu dapat memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan keinginan pelanggan (misalnya, memberikan informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian, berempati dan dapat meyakinkan pelanggan ketika menghadapi kesulitan, memberikan informasi yang akurat dan benar, memberikan layanan yang dijanjikan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan, dan memiliki sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan).
- 4) Daya tanggap (Responsiveness) yaitu Kesediaan karyawan untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat (Pengguna dijamin waktu pengiriman yang ditetapkan untuk jenis layanan yang mereka minta; mereka menerima layanan yang cepat; staf selalu bersedia membantu pelanggan; staf tidak disibukkan dengan tugas-tugas mereka sendiri dalam upaya untuk mempercepat proses layanan).
- 5) Jaminan (assurance) terdiri dari keahlian, daya saing, kesopanan, dan ketergantungan personil (staf layanan dapat dipercaya, rasa aman saat menerima layanan, kesopanan terhadap pengguna, pengalaman).
- 6) Empati (emphaty) membangun hubungan yang mudah, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan unik setiap pelanggan (perhatian individu dari bisnis, waktu layanan sesuai dengan jadwal yang dipublikasikan, perwakilan layanan memberikan perhatian ekstra

kepada pelanggan, bisnis memperhatikan kepentingan pelanggan, perwakilan layanan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan).

Konsiderasi individu merupakan sikap seorang pemimpin yang memberi peluang terhadap karyawan untuk bersedia mendengarkan keluh kesah para karyawan.

Berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert sebagai berikut:

- a) Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang memberikan pelayanan secara nyata sesuai apa yang diinginkan pengunjung.
  - b) Pelayanan yang diberikan pihak pengelola Wisata Pantai Bambang sangat cepat.
  - c) Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang siap siaga dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.
  - d) Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi pengunjung.
  - e) Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang memberikan pelayanan secara ramah/sopan kepada pengunjung.
- b. Fasilitas (X<sub>2</sub>)

Fasilitas adalah tempat peralatan fisik yang disediakan untuk pelanggan untuk membuat kegiatan atau aktivitas mereka lebih nyaman dan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Adapun indikator dari Fasilitas antara lain:

- 1) Kelengkapan, atau ketersediaan fasilitas yang berfungsi penuh.
- 2) Kebersihan, yaitu keadaan fasilitas yang ditawarkan.

- 3) Kerapian, atau penataan fasilitas yang ditawarkan secara teratur.
- 4) Kemudahan, yaitu kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang ditawarkan.

Berdasarkan indikator-indikator pelatihan kerja dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert sebagai berikut:

- a) Fasilitas yang disediakan di area wisata Pantai Bambang cukup lengkap.
  - b) Fasilitas yang disediakan di area wisata Pantai Bambang terjaga kebersihannya.
  - c) Fasilitas yang disediakan di area wisata Pantai Bambang tertata dengan rapi.
  - d) Fasilitas yang disediakan di area wisata Pantai Bambang mudah digunakan sesuai fungsinya.
- c. Citra Destinasi (X<sub>3</sub>)

Persepsi yang dimiliki wisatawan tentang barang dan jasa yang mereka miliki atau yang akan mereka beli dikenal sebagai citra destinasi. Adapun indikator dari pengembangan citra destinasi antara lain:

- 1) Lingkungan: Hal ini mengacu pada keadaan lingkungan sekitar dan area di dalam tempat wisata populer pantai Bambang.
- 2) Atraksi alam, khususnya lingkungan yang menakjubkan di tempat wisata pantai Bambang.
- 3) Acara dan hiburan, khususnya berbagai kegiatan dan pertunjukan di tempat wisata pantai Bambang yang populer.
- 4) Atraksi sejarah dan budaya, khususnya peninggalan sejarah atau ciri khas budaya Pantai Bambang.
- 5) Infrastruktur yang terkait dengan perjalanan, khususnya jalan beraspal.

- 6) Aksesibilitas, yaitu kemudahan atau kelancaran dalam mengunjung objek wisata pantai Bambang.
- 7) Relaksasi, yang merupakan keadaan di mana para tamu dapat merasa kuat secara fisik dan mental.
- 8) Aktivitas luar ruangan, yaitu kegiatan wisata yang dilakukan di tempat umum.
- 9) Harga dan nilai, yaitu biaya yang dikeluarkan oleh pengunjung ke destinasi wisata pantai Bambang.

Berdasarkan indikator-indikator pengembangan citra destinasi dalam pelatihan ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert sebagai berikut:

- a) Lingkungan sekitar Pantai Bambang masih terjaga kebersihan dan keamanannya
- b) Daya tarik alam Pantai Bambang indah dan rapi
- c) Pantai Bambang menyediakan hiburan dan event pada waktu tertentu
- d) Pantai Bambang memiliki daya tarik sejarah tersendiri
- e) Akses jalan menuju Pantai Bambang sudah beraspal
- f) Akses jalan menuju Pantai Bambang mudah dijangkau
- g) Pantai Bambang sangat cocok untuk dijadikan tempat menenangkan pikiran
- h) Pengunjung merasa nyaman saat melakukan aktivitas di Pantai Bambang
- i) Harga tiket masuk Pantai Bambang cukup terjangkau

d. Kepuasan Pengunjung (Y)

Tujuan dari tempat wisata adalah untuk memuaskan pengunjung; kepuasan pengunjung sangat penting, terutama bagi operator tempat wisata yang mengandalkan pendapatan. Kepuasan pengunjung berfungsi sebagai barometer seberapa baik bisnis melayani pelanggan. Adapun indikator dari kepuasan berkunjung antara lain:

- 1) Kualitas Wisata, Jika evaluasi konsumen pariwisata mengungkapkan bahwa perjalanan yang mereka lakukan berkualitas tinggi, mereka akan merasa puas. Ketika fasilitas objek wisata memuaskan kebutuhan mereka, maka objek wisata tersebut dianggap berkualitas bagi mereka (Lupiyoadi, 2015). Ada dua kategori kualitas dalam pariwisata: internal dan eksternal. Ekspresi baik yang dirasakan pengunjung merupakan salah satu karakteristik pariwisata yang berasal dari sumber luar.
  - 2) Kualitas Layanan Pariwisata Jika orang menerima layanan yang baik atau sesuatu yang sesuai dengan harapan mereka, mereka akan puas. Citra Emosional Merupakan keadaan emosional seorang konsumen berupa perasaan senang, bangga atau puas.
  - 3) Harga Tiket dengan kualitas yang sebanding namun dengan harga yang lebih murah akan menawarkan nilai yang lebih baik.
  - 4) Pelanggan menghemat uang karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau kehilangan waktu untuk mendapatkan tur berkualitas tinggi.
- Berdasarkan indikator-indikator kepuasan pengunjung dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert sebagai berikut:

- a) Wisata Pantai Bambang menyediakan kualitas wisata yang memadai.
- b) Wisata Pantai Bambang melakukan pelayanan yang baik.
- c) Wisata Pantai Bambang mampu menggugah kepuasan dengan baik seperti dengan keindahan dan fasilitas yang tersedia.
- d) Harga tiket masuk Wisata Pantai Bambang sudah sesuai dengan kualitas yang ada.
- e) Wisata Pantai Bambang selalu memikirkan biaya konsumen yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang tersedia.

### **3.6. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran**

Menurut Sugiyono(2015:147) penelitian dilakukan dengan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Sehingga dijelaskan bahwa instrumen penelitian adalah sebuah alat ukur yang digunakan untuk mengukur keadaan sosial atau alam yang sedang diteliti, sehingga variabel dapat dinyatakan sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan ada 4, antara lain:

- a. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan
- b. Instrumen untuk mengukur fasilitas
- c. Instrumen untuk mengukur citra destinasi
- d. Instrumen untuk mengukur kepuasan pengunjung

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai bahan acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang terdapat pada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2020:164). Dengan adanya skala pengukuran ini Untuk membuat variabel lebih

tepat, efektif, dan mudah dipahami, maka variabel tersebut akan berbentuk angka.

Dari variabel ini terlihat jelas bahwa tabel instrumen yang dibuat pada saat pengumpulan data terdiri dari sumber, variabel, indikator, item pernyataan, dan skala pengukuran yang dapat dicermati dalam table berikut:

Tabel 3.1. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Kualitas Pelayan (X <sub>1</sub> )	Bukti fisik (tangible)	Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang memberikan pelayanan secara nyata sesuai apa yang diinginkan pengunjung.	Ordinal	(Arianto <i>et al.</i> , 2021:182)
	Keandalan (Reliability)		Pelayanan yang diberikan pihak pengelola Wisata Pantai Bambang sangat cepat.		
	Daya tanggap (Responsiveness)		Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang siap siaga dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung		
	Jaminan (Assurance)		Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi pengunjung		
	Empati (Empathy)		Pihak pengelola Wisata Pantai Bambang memberikan pelayanan secara ramah/sopan kepada pengunjung.		
2.	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Kelengkapan	Fasilitas yang disediakan di area wisata Pantai Bambang cukup lengkap	Ordinal	(Christ Prima & Susi, 2019:4)
	Kebersihan		Fasilitas yang disediakan di area wisata Pantai Bambang terjaga kebersihannya		
	Kerapian		Fasilitas yang disediakan di area wisata pantai Bambang tertata dengan rapi		
	Kemudahan		Fasilitas yang disediakan di area wisata pantai		

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		Bambang mudah di gunakan sesuai fungsinya			
3.	Citra Destinasi (X <sub>3</sub> )	Lingkungan	Lingkungan sekitar wisata pantai bambang masih terjaga kebersihan dan keamanannya	Ordinal	(Pitana (2009) dalam Elvera, (2020:23))
		Atraksi alam	Daya tarik alam wisata pantai bambang indah dan rapi		
		Hiburan dan event	wisata Pantai bambang menyediakan hiburan dan event		
		Atraksi sejarah	wisata Pantai bambang memiliki daya tarik sejarah tersendiri		
		Infrastruktur perjalanan	Akses jalan menuju wisata pantai bambang sudah beraspal		
		Aksesibilitas	Jalan menuju wisata pantai bambang mudah dijangkau		
		Relaksasi	wisata Pantai bambang cocok untuk dijadikan tempat menenangkan pikiran		
		Aktivitas luar	Pengunjung merasa nyaman saat di wisata pantai bambang		
		Harga dan nilai	Harga tiket masuk wisata pantai bambang cukup terjangkau		
4.	Kepuasan pengunjung (Y)	Kualitas wisata	Wisata Pantai Bambang menyediakan kualitas wisata yang memadai.	Ordinal	(Zeithaml dan Bitner (2013))
		Kualitas pelayanan	Wisata Pantai Bambang melakukan pelayanan yang baik.		
		Citra emosional	Wisata Pantai Bambang mampu menggugah kepuasan dengan baik seperti dengan keindahan dan fasilitas yang tersedia.		
		Harga tiket wisata	Harga tiket masuk Wisata Pantai Bambang sudah sesuai dengan kualitas yang ada.		
		Biaya konsumen	Wisata Pantai Bambang selalu memikirkan biaya konsumen yang sesuai dengan fasilitas dan		

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
pelayanan yang tersedia					

Sumber: Variabel, Indikator, Instrumen, dan Skala Penelitian.

### 3.7. Metode Pengumpulan Data

Pendapat dari Siregar (2015:17) menjelaskan bahwa “pengumpulan data merupakan proses pengumpulan data baik data primer maupun sekunder didalam suatu kegiatan penelitian”. Metode pengumpulan data ini sangat penting karena informasi yang dikumpulkan akan digunakan untuk menguji hipotesis yang dikembangkan dan memecahkan masalah yang sedang diselidiki di masa depan.

#### 3.7.1 Kuesioner

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data dengan memberikan pernyataan kepada responden dijawab. Kuesioner sering menggunakan skala penilaian. Teknik ini membantu menyederhanakan dan melihat tolak ukur pelaku dan sikap responden (Purwansa *et al.*, 2022). Kuesioner dapat disebarluaskan secara online atau langsung kepada responden dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan. Pengunjung atau wisatawan Pantai Bambang akan diberikan kuesioner untuk diisi sebagai bahan penelitian, dengan harapan peneliti bisa mendapatkan data akurat dari responden tentang kualitas pelayanan, fasilitas, citra destinasi dan kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat setuju/selalu/sangat positif (SS/SL)	5
2	Setuju/sering/positif (ST/SR)	4
3	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	3
4	Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative (TS/TP)	2

---

5 Sangat tidak setuju/tidak pernah (ST/TP)	1
Sumber : (Siregar, 2015:26)	

---

### 3.7.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:220) menjelaskan bahwa “wawancara merupakan teknik untuk pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan dengan tujuan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal terkait responden secara langsung dengan metode *face to face*”. Penelitian ini melakukan wawancara terhadap salah satu pengunjung atau wisatawan Pantai Bambang untuk mengetahui beberapa permasalahan yang ada di Pantai Bambang

### 3.7.3 Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2015:93) mengatakan bahwa “studi pustaka adalah metode pengumpulan data untuk sebuah penelitian yang melibatkan sumber-sumber bacaan yang membahas masalah yang sedang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan.”. Teori-teori yang mendukung penelitian ini, peneliti telah melakukan studi kepustakaan dari liberatur-liberatur yang sudah ada maupun pada penelitian terdahulu.

## 3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mencari dan Menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil observasi, cacatan lapang, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan cara pengorganisasian data ke dalam kategori, menyusun ke dalam pola, menjabarkan dan membuat kesimpulan sehingga hasil tersebut dapat dipahami oleh diri sendirid dan orang lain (Sugiyono, 2015:402).

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan bentuk analisis yang menghubungkan antara dua atau lebih variabel bebas (independen) yakni gaya kepemimpinan transformasinal, pelatihan kerja, dan pengembangan karir dengan variabel terikat (dependen) yakni prestasi kerja. Penelitian ini melakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS. Mengenai metode data yang dipakai dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

### **3.8.1 Pengujian Instrumen**

sebelum melakukan pengujian pada hipotesis, maka peneliti perlu melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner sebelum menjaring data responden. Hal ini dilakukan karena ketika peneliti menyebar kuesioner, maka data harus valid dan reliabel agar pengujian hipotesis tahap berikutnya bisa dilakukan.

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono(2015:430) “Tingkat ketepatan antara data yang ditemukan pada objek penelitian dan data yang akan diterima peneliti dikenal sebagai validitas. Dengan demikian, data yang identik yang muncul dalam objek penelitian dan data yang dilaporkan peneliti dianggap sebagai data asli.

Metrik lain yang menggambarkan tingkat validitas instrumen adalah validitasnya. Sebuah faktor dianggap kuat jika korelasi antara setiap faktor positif dan besarnya lebih besar atau sama dengan 0,3. Dalam penelitian ini, item dalam instrumen dianggap tidak valid jika terdapat korelasi antara skor item kurang dari 0,3.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas atau yang biasa disebut dengan uji kehandalan merupakan uji konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner (Ghozali, 2016:147). Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sampai mana alat pengukur dapat menghasilkan data yang valid. Banyak metode pengujian reliabilitas yang menggunakan metode penelitian *Cornboach's Alpha* karena mampu dalam menguji secara koefisien dan reliabel (Sugiarto, 2017:208).

Pengujian reliabilitas data penelitian dengan menghitung ukuran *Cornboach's Alpha*. Penelitian dianggap reliabel jika *Cornboach's Alpha* minimal 0,8. Namun ada pendapat lain yang menyatakan bahwa *Cornboach's Alpha* minimal 0,6 sudah cukup untuk menyimpulkan data penelitian dengan pasti atau reliabel (Algifari, 2015:96).

Tabel 3.3 Indeks Kriteria *Reabilitas*

No	Interval <i>Cornbanch's Alpha</i>	Tingkat <i>Reabilitas</i>
1	0,000 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,601 – 0,80	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Sudaryono, (2018:322)

### 3.8.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif atau yang biasa disebut juga Statistik deduktif dapat diterapkan dalam berbagai konteks seperti pengumpulan, pemrosesan, pengorganisasian, pengajuan, dan analisis data numerik. Topik utama statistik deskriptif adalah bagaimana mengumpulkan data, membuat angka yang diamati menjadi lebih sederhana, meringkas, dan menunjukkan hasilnya. Selain itu,

statistik deskriptif melacak pengumpulan dan pembagian fakta-fakta yang relevan untuk menciptakan gambar yang lebih menawan atau informasi yang mudah dipahami. (Sugiyono, 2015:120).

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan suatu pengujian yang berguna untuk meneliti suatu data sehingga data tersebut memenuhi syarat untuk diteliti dan dapat menjawab hipotesis penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas suatu pengujian yang bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Hutmawan *et al.*, 2020:137). Cara untuk mendeteksi residual berdistribusi normalitas data, dapat menggunakan analisis grafik dan uji statistic dengan uji statistic non parametrik *Kolmogrov Sminov (K-S) Kurtosis* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  : nilai  $sig > 0,05$  maka data residual terdistribusi normal.
- 2)  $H_a$  : nilai  $sig < 0,05$  maka data residual tidak terdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Menurut Kurniawan (2014:157) “dilakukannya uji multikolinieritas adalah untuk memastikan yang ada didalam sebuah model regresi apakah ada interkorelasi atau kolineritas antar variabel bebas”. Pengujian ini berpacu pada *Variance Inflation Factor (VIF)* dimana jika nilai  $< 10$  dan nilai tolerance  $> 0,10$  maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah tolerance (Hutmawan *et al.*, 2020:139).

Kriteria yang harus dipenuhi untuk mendeteksi multikolinieritas apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Semakin tinggi VIF, maka akan semakin rendah nilai tolerancenya.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk melihat adanya ketidaksamaan antara varian residual pengamatan satu dengan pengamatan yang lainnya (Kurniawan, 2014:158). Jika varian dari residual setiap observasi tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain berbeda. Kriterianya antara lain:

- 1) Apabila terdapat pola tertentu, misalnya terdapat titik-titik yang ada menggambarkan suatu pola tertentu (bergelombang, melebar, selanjutnya menyempit) maka dinyatakan hal tersebut dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Apabila titik-titik membentuk pola yang tersebar diatas serta dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada penelitian ini untuk mengetahui suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak yaitu melakukan uji heteroskedastisitas dengan model uji glejser. Prinsip kerja uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser ini adalah dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai Absolute residual atau Abs\_RES dengan rumus persamaan regresinya yaitu:

$$U_t = a + B X_t + v_t$$

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### 3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda merupakan metode analisis yang digunakan sebagai keakuratan prediksi berdasarkan pengaruh serhata menghubungkan antara 2 variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) dengan variabel dependen (Y) (Siregar, 2015:301). Persamaan regresi linier pada umumnya dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel dependen

$\beta_0$  = Konstanta

$X_1$  = Variabel independen 1

$X_2$  = Variabel independen 2

$X_3$  = Variabel independen 3

$\beta$  = Koefisien regresi variabel independen

$\varepsilon$  = *error*

Analisis regresi linier berganda ini juga digunakan untuk mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan antara variabel independen dengan

variabel dependen. Maka dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui variabel independen kualitas pelayanan, fasilitas dan citra destinasi berpengaruh dominan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung.

### **3.8.5 Pengujian Hipotesis**

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan apabila telah melakukan analisis regresi linier berganda adalah melakukan pengujian hipotesis yang berguna untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), citra destinasi ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung (Y) baik secara simultan maupun parsial.

#### **a. Uji t (Uji Parsial)**

Menurut Hatmawan *et al.*, (2020:141) menjelaskan bahwa uji t atau bisa disebut dengan uji parsial yang mempunyai tujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara signifikanara parsial antara variabel independen dan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji parsial dilakukan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), citra destinasi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Adapun Langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan uji t (uji parsial) antara lain:

- 1) Merumuskan hipotesis
  - a) Hipotesis pertama

$H_0$ =Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Bambang.

$H_a$ =Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Bambang.

b) Hipotesis kedua

$H_0$ =Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Bambang.

$H_a$ =Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Bambang.

c) Hipotesis ketiga

$H_0$ =Citra destinasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Bambang.

$H_a$ =Citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Bambang.

2) Kriteria Pengujian:

a) Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  dan jika probabilitas (signifikan)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

b) Apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  dan jika probabilitas (signifikan)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

3) Hitung nilai  $t_{tabel}$  dengan rumus  $df = N-2$

4) Membuat kesimpulan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

### **b. Uji F (Uji Kelayakan Model)**

Menurut Divira *et al.*, (2023:40) uji F atau bisa disebut dengan uji kelayakan model dilakukan untuk menguji signifikan variabel independen terhadap variabel dependen secara serempak. Uji kelayakan model mempunyai tujuan untuk menguji apakah model yang ada pada penelitian layak digunakan atau tidak. Langkah-langkah dalam uji kelayakan model (Uji F) antara lain:

- 1) Menentukan taraf nyata sebesar 5%.
- 2) Menentukan besarnya *p-value* yang diperoleh dari hasil pengujian dengan program SPSS.
- 3) Kriteria pengujian:
  - a) Bila nilai *p-value* dari  $F \geq \alpha$  sebesar 5% artinya model penelitian tidak layak untuk digunakan.
  - b) Bila nilai *p-value* dari  $F < \alpha$  sebesar 5% artinya model penelitian layak untuk digunakan.

#### **3.8.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Hatmawan *et al.*, (2020:141) menjelaskan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Selain itu juga digunakan untuk mengukur dan memperjelas dari variabel independen terhadap variabel dependen (Widarjono, 2015:266).

Untuk mengetahui seberapa tingkat ketepatan yang baik dalam Analisa regresi, ditunjukkan dari besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0-1. Jika suatu koefisien determinasi 0 artinya variabel independen tidak berpengaruh

terhadap variabel dependen. Cara agar mengetahui koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan *R Square*. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini digunakan untuk mengukur dan memperjelas pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Bambang.

