

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan 5 (lima) kawasan obyek wisata unggulan provinsi Lampung sebagai obyek penelitian. Data yang dibutuhkan akan diteliti dari variabel kualitas obyek wisata pembentuk kepuasan wisatawan dari kawasan obyek wisata unggulan provinsi Lampung tersebut, yang kemudian dikumpulkan berdasarkan 5 indikator utama kualitas obyek wisata yang membentuk kepuasan wisatawan berdasarkan pembahasan pada latar belakang dan literatur pariwisata, yaitu Atraksi, Fasilitas dan Pelayanan, Aksesibilitas, Citra Obyek Wisata, dan Biaya/Harga. Setelah data didapat kemudian diuji pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan terhadap setiap kawasan obyek wisata unggulan provinsi Lampung tersebut.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

##### **a. Kuesioner**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden (wisatawan yang berkunjung di obyek wisata terkait) tentang tanggapan atau pandangannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh obyek wisata provinsi Lampung yang dikunjungi serta kepuasan masing-masing responden sebagai konsumen (wisatawan).

Pengumpulan data dengan menggunakan kombinasi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung sehingga didapatkan keobjektifan data yang tepat. Data yang dikumpulkan meliputi :

- a. Pertanyaan Terbuka untuk memperoleh data mengenai identitas responden pada lembar pertama.
- b. Pertanyaan Tertutup mengenai sikap dan pendapat responden mengenai kualitas obyek wisata seperti Atraksi, Fasilitas dan Pelayanan, Aksesibilitas, Citra Obyek Wisata, dan Harga.

Pertanyaan pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan Skala Ordinal atau sering disebut Skala Likert. Skala likert adalah skala yang berisi lima tingkat atau preferensi jawaban (Ghozali,2005). Skala likert dikatakan ordinal karena pernyataannya menunjukkan tingkatan atau preferensi yang berbeda, seperti sangat setuju mempunyai preferensi yang “lebih tinggi” dari setuju, dan setuju “lebih tinggi” dari cukup setuju atau netral. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial atau variable.

Dalam skala likert, para responden diminta memberikan jawaban yang menunjukkan sejauh mana mereka merasa positif atau negative terhadap suatu topik. Jumlah kuesioner penelitian yang akan dibagikan kepada responden disesuaikan dengan jumlah sampel yang dipilih.

#### **b. Wawancara**

Selain kuesioner, wawancara juga digunakan untuk mendukung akurasi dan kelengkapan kuesioner pada penelitian ini. Wawancara digunakan untuk

memperluas pandangan atas penelitian ini terhadap data-data lain yang tidak terformulasi dalam kuesioner. Namun, akan memiliki implikasi strategis bagi pemerintah maupun pelaku pariwisata, sehingga layak dilakukan penelitian lebih lanjut. Selain itu, wawancara juga digunakan untuk melengkapi data yang terkumpul melalui kuesioner.

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

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Data Primer**

Adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan (obyek wisata unggulan Lampung) dalam rangka kebutuhan penelitian ini. Data primer didapat dari jawaban kuesioner dari responden.

#### **b. Data Sekunder**

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain (Santoso, dan Tjiptono, 2001). Data sekunder yang didapat berupa Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Provinsi Lampung 2012-2031 yang disusun oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Lampung tahun 2011.

### **3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Berikut ini dipaparkan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Indikator

| Variabel                            | Sub-Variabel  | Definisi Operasional  | Indikator   | Skala   |
|-------------------------------------|---|---|---|---------|
| <b>Kualitas Obyek Wisata</b><br>(X) | <i>Attraction</i><br><b>(Atraksi Wisata)</b><br>(X <sub>1</sub> )                       | Suatu daya tarik obyek atau daerah tujuan wisata yang menjadi motivasi bagi wisatawan untuk memilih suatu obyek wisata berdasarkan faktor-faktor antara lain sebagai berikut terutama memberikan jasa secara tepat waktu. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Landscape</i> (Pemandangan alam)</li> <li>• <i>Beaches/Mountain, etc</i> (Kondisi alam berupa pantai, gunung dsb)</li> <li>• <i>Souvenir and Merchandise Availabilty</i> (Ketersediaan souvenir/merchandise)</li> <li>• <i>Festival/Event</i> (Festival atau upacara kebudayaan)</li> </ul> | Ordinal |
|                                     | <i>Facilities and Services</i><br><b>(Fasilitas dan Pelayanan)</b><br>(X <sub>2</sub> ) | Semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan obyek wisata yang dikunjunginya.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hotel / Cottege</i> (Kualitas hotel/penginapan)</li> <li>• <i>Hotel/cottege Service</i> (Pelayanan hotel/penginapan)</li> <li>• <i>Restaurant</i> (Kualitas rumah makan)</li> <li>• <i>Restaurant Services</i> (Pelayanan rumah makan)</li> </ul>   | Ordinal |

|  |  |   |  |         |
|--|--|---|--|---------|
|  | <p><i>Accessibility of Destination</i><br/>(Aksesibilitas)<br/>(X<sub>3</sub>)</p>             | <p>Unsur atau faktor-faktor kemudahan yang disediakan bagi wisatawan untuk berkunjung dan untuk itu mereka harus membayar dengan suatu harga yang tertentu.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Easy Access to Area</i> (Ketersediaan jalan menuju obyek wisata)</li> <li>• <i>Quality of Road</i> (Kualitas jalan)</li> <li>• <i>Public Transportation</i> (Transportasi umum)</li> <li>• <i>Well Communicated Traffic Flow</i> (Petunjuk Jalan)</li> </ul> | Ordinal |
|  | <p><i>Image and Perception of Destination</i><br/>(Citra Obyek Wisata)<br/>(X<sub>4</sub>)</p> | <p><i>Image</i> yang dipengaruhi dari berbagai faktor seperti budaya di suatu daerah serta promosi yang dilakukan oleh masyarakat dan elemen-elemen lainnya, yang secara tidak langsung akan memengaruhi calon wisatawan dalam menentukan dan memilih obyek wisata.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hospitability</i> (Keramahan masyarakat)</li> <li>• <i>Cleanness</i> (Kebersihan)</li> <li>• <i>Security</i> (Keamanan)</li> </ul>   | Ordinal |

|   |  |   |   |         |
|---|--|---|---|---------|
|   | <i>Price of the Costumer (Harga)</i><br>(X5) | Kesediaan wisatawan untuk membeli paket perjalanan atau mengeluarkan biaya tertentu untuk mengunjungi suatu obyek wisata.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Price destination</i> (Harga/biaya berwisata)</li> <li>• <i>Food Price</i> (Harga makanan)</li> </ul> | Ordinal |
| <b>Kepuasan Wisatawan</b><br>(Y <sub>1</sub> )  |  | Perbandingan antara kualitas obyek wisata (kenyataan) yang ada, dengan kesesuaian harapan atas pengalaman yang diterima dan dirasakan oleh wisatawan. |   | Ordinal |
| <b>Loyalitas Wisatawan</b><br>(Y <sub>2</sub> ) |  | Janji dari individu baik secara sadar mau pun tidak sebagai tindak lanjut dari kepuasan yang diterima dalam berbagai perilaku.                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Revisit Intention</i> (Kunjungan kembali)</li> <li>• <i>Recommendation</i> (Rekomendasi)</li> </ul>   | Ordinal |

### 3.5 Metode Penentuan Sampel

Populasi dalam suatu penelitian adalah *the entire group of people, event, or things of interest that researcher wishes to investigate* (Sekaran: 2006), atau dengan kata lain populasi adalah keseluruhan sekelompok orang atau benda yang dapat diteliti dalam rangka mendukung penelitian. Populasi unit analisis penelitian ini adalah keseluruhan wisatawan yang melakukan perjalanan ke lima obyek wisata provinsi Lampung yang menjadi obyek penelitian ini.

Sedangkan teknik penarikan sampel adalah suatu proses seleksi sejumlah elemen yang memadai dari populasi, agar mengkaji dan memahani karakteristik sampel, sehingga akan memungkinkan melaksanakan generalisasi elemen-elemen tersebut pada populasi (Sekaran: 2006).

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik ini merupakan teknik pemilihan sampel berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel yang dipertimbangkan memiliki hubungan yang sangat erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

(Nazir:2003). Sampel yang purposif adalah sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dan mendukung rancangan penelitian. Sampel tersebut nantinya akan diambil berdasarkan populasi yang terdapat pada setiap obyek wisata yang telah ditentukan jumlah sampelnya. Pemilihan tersebut berdasarkan pada ciri khusus berupa karakter responden yang sedang dan atau sudah pernah mengunjungi salah satu dari kelima kawasan obyek wisata unggulan provinsi Lampung tersebut dalam rentan waktu 2 tahun terakhir. Sampel yang *purposive* ini akan diambil di setiap wilayah yang dapat dikatakan *cluster* dalam penelitian ini.

**Tabel 3.2 Total Kunjungan Wisatawan Pada Kawasan Wisata Unggulan Lampung Tahun 2010 - 2011**

| No                              | Keterangan                                  | Total Wisatawan (orang) |
|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1                               | Gunung Anak Krakatau, Lampung Selatan       | 512.123                 |
| 2                               | Pantai Tanjung Setia, Lampung Barat         | 175.441                 |
| 3                               | Teluk Kiluan, Tanggamus                     | 172.750                 |
| 4                               | Taman Nasional Way Kambas, Lampung Timur    | 100.978                 |
| 5                               | Taman Nasional Bukit Barisan, Lampung Barat | 30.201                  |
| <b>Jumlah Seluruh Wisatawan</b> |   | <b>991.493</b>          |

**Sumber: Data Dinas Kebudayaan Pariwisata, dan pengelola pariwisata, 2012**

Untuk mencari besarnya sampel yang dapat mewakili penelitian ini, digunakan

Rumus Estimasi Proporsi, yaitu:

$$n = \frac{N \cdot p(1 - p)}{(N - 1) D + p(1 - p)}$$

Keterangan :

N = besarnya populasi dalam penelitian yang merupakan total wisatawan yang berkunjung di 5 (lima) obyek wisata unggulan Lampung

n = besarnya sampel

p = proporsi yang diduga

D = estimasi terhadap mean

B = *bound of error*, dalam penelitian ini tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 90% sehingga B = 10%

Dari penelitian yang telah dilakukan, kita tidak mengetahui nilai p, maka nilai p dianggap 0,5 (Nazir:2003). Berdasarkan rumus tersebut, besarnya sampel yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{991.493 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(991.493 - 1) 0,0025 + 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{247.873,25}{2.476,73}$$

$$= 100,08 \text{ dibulatkan menjadi } 100.$$

Maka sampel yang akan diambil adalah sebanyak 100 responden.

Untuk menentukan besarnya sampel di setiap obyek wisata, digunakan Metode Alokasi Proporsional dengan rumus:

$$n = \frac{\text{Total Wisatawan Per Obyek} \times \text{Ukuran Sampel}}{\text{Jumlah Wisatawan Keseluruhan}}$$

Dan hasil perhitungannya adalah:

|                              |   |                           |       |                |
|------------------------------|---|---------------------------|-------|----------------|
| 1. Gunung Anak Krakatau      | = | $\frac{512.123}{991.493}$ | x 100 | = 52 responden |
| 2. Pantai Tanjung Setia      | = | $\frac{175.441}{991.493}$ | x 100 | = 18 responden |
| 3. Teluk Kiluan              | = | $\frac{172.750}{991.493}$ | x 100 | = 17 responden |
| 4. T. Nasional Way Kambas    | = | $\frac{100.978}{991.493}$ | x 100 | = 10 responden |
| 5. T. Nasional Bukit Barisan | = | $\frac{30.201}{991.493}$  | x 100 | = 3 responden  |

### 3.6 Uji Validitas

Pengukuran uji validitas suatu konstruk dengan menggunakan analisis faktor, yaitu pembentukan skor-skor tinggi dari suatu *item* sehingga membentuk suatu konstruk yang benar dan tidak boleh termuat secara tinggi di konstruk yang lain. Berikut batasan skor muatan untuk analisis faktor yang akan digunakan pada penelitian ini, yang diperlihatkan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.3 Batasan Skor Muatan untuk Analisis Faktor**

| Skor Muatan | Validitas Konstruk |
|-------------|--------------------|
| $\leq 0,45$ | Rendah             |
| $> 0,45$    | Cukup              |
| $> 0,55$    | Baik               |
| $> 0,63$    | Sangat Baik        |
| $> 0,71$    | Memuaskan          |

**Sumber : Comrey dalam Jogiyanto “Panduan Survey Konsumen” (1973).**

Pengujian validitas menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) 18 for windows, dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat skor tersebut adalah valid (Ghozali, 2005).

### 3.7 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS 18 for Windows dengan

menggunakan model *Alpha*. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, pengujian reliabilitas kuesioner digunakan rumus *Alpha Cronbach's*, dengan membandingkan nilai *Alpha Cronbach's* dengan nilai *Alpha Cronbach's If Item Deleted*. Dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach's* > *Alpha Cronbach's If Item Deleted*.

### **3.8 Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif.

#### **3.8.1 Analisis Data Kuantitatif**

Analisis data kualitatif adalah analisis data yang menggunakan data tidak berbentuk angka-angka yang biasanya data verbal yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara (Nurgiyantoro dkk, 2004:27).

Menurut Soeratio (dalam Purnamasari, 2008) sebelum melakukan pengolahan data statistik dengan *SPSS for Windows*, maka perlu dilakukan pengelompokan data sebagai tahap awal. Ada pun tahap-tahapnya adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

*Editing* merupakan proses pengecekan dan penyesuaian data yang sudah terkumpul berupa kelengkapan isian, keterbacaantulisan, kejelasan jawaban, serta relevan si jawaban pada kuesioner.

2. *Coding*

*Coding* adalah proses pemberian kode tertentu terhadap aneka ragam jawaban dari kuesioner untuk dikelompokkan kedalam kategori yang sama.

### 3. *Scoring*

*Scoring* yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif (skornilai). Dalam penentuan skor nilai, digunakanlah Skala Likert dengan 5 (lima) kategori penilaian tertuang dalam tabel berikut :

**Tabel 3.4 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup di Kuesioner**

| <b>Pilihan Jawaban</b>    | <b>Skor</b> |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju (SS)        | 5           |
| Setuju (S)                | 4           |
| Cukup Setuju (CS)         | 3           |
| Tidak Setuju (TS)         | 2           |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1           |

Penggunaan Skala Likert dengan alternative skor nilai 1-5 adalah untuk mengukur sikap dan pendapat responden. Pendapat yang paling positif di beri skor 5 (maksimum), dan pendapat yang paling negative diberi angka 1 (minimum) dengan pertimbangan agar responden lebih mudah dalam menentukan pilihan jawaban, karena peneliti meyakini bahwa responden telah familiar dengan angka tersebut.

### 4. *Tabulating*

Tabulating yaitu memasukkan data-data yang sudah dikelompokkan, ke dalam tabel-tabel, agar mudah dibaca dan dipahami.

#### **3.8.1.1 Analisis Regresi Berganda**

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). Analisis regresi linear

berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$\text{a) } Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

$Y_1$  = Kepuasan Wisatawan

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Atraksi

$X_2$  = Fasilitas dan Pelayanan

$X_3$  = Aksesibilitas

$X_4$  = Citra Obyek Wisata

$X_5$  = Harga

$e$  = *error*

$$\text{b) } Y_2 = a + b Y_1$$

Di mana :

$Y_2$  = Loyalitas Wisatawan                       $a$  = konstanta

$Y_1$  = Kepuasan Wisatawan                       $b$  = koefisien regresi

Analisis Regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (terikat) atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat.

### 3.8.2 Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif adalah analisis data yang menggunakan data tidak berbentuk angka-angka yang biasanya data verbal yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara (Nurgiyantoro dkk, 2004:27). Dari hasil analisis data kualitatif

diperoleh hasil yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan data kualitatif. Dalam penelitian ini analisis kualitatif tersebut adalah hasil pernyataan responden dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang tertuang pada kuesioner, kemudian jawaban dengan skor terbanyak dan tersedikit yang disimpulkan.