

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis (Sugiyono 2018: 2). Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono 2018: 7). Metode asosiatif merupakan suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono 2018: 55). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian asosiatif atau penelitian berdasarkan hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dan penelitian ini mempunyai hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab-akibat yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survey dan kuisisioner terhadap subjek penelitian (responden). Kemudian pendekatan kualitatif melalui wawancara langsung kepada responden dan analisa dokumen.

a. Data primer (*Questionnaire*)

Data penelitian ini diperoleh dengan cara angket (Kuesioner) yaitu dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan nantinya memperoleh informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian. Peneliti membagikan daftar pertanyaan kepada pengunjung yang pernah mengunjungi destinasi wisata Teropong Kota di Bandar Lampung.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuisisioner

Merupakan data yang diperoleh dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang ada kaitannya dengan *Customer Experience* pada Minat berkunjung kembali pada objek wisata Teropong Kota di Bandar Lampung.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 117). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung pada Objek Wisata Teropong Kota di Bandar Lampung yaitu 57.6000 orang. (sumber data: Wawancara peneliti kepada pihak Teropong Kota)

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel diambil dari populasi yaitu pengunjung Teropong Kota Bandar Lampung. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pengunjung yang pernah mengunjungi Teropong Kota
2. Jenis kelamin baik perempuan maupun laki-laki
3. Usia mulai dari 17- 45 tahun

Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah mengunjungi Teropong Kota Bandar Lampung yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

Jumlah populasi sudah diketahui yaitu pengunjung pertahun yang mencapai 57.600 orang. Dengan demikian maka digunakan rumus slovin jumlah

penduduk yang akan diambil sebagai sampel *dengan margin of error* 10% adalah sebanyak 100 orang.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e =

perhitungan sebagai berikut

$$n = \frac{57.600}{1+57.600(0,10)^2}$$

$$n = \frac{57.600}{1+57.600(0,010)}$$

$$n = \frac{57.600}{1+576.01}$$

$$n = \frac{57.600}{576.01}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.5.1 Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini sering juga disebut sebagai variabel stimulus, predictor, *antecedent*. Dalam penelitian ini yang merupakan Variabel bebas adalah *Customer Experience* (X).

3.5.2 Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel ini juga sering disebut variabel *output*, kriteria dan konsekuen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Minat berkunjung kembali (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Customer Experience (X)	Menurut Frow dan Payne, 2016 Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>) dapat diartikan sebagai interpretasi seorang konsumen terhadap interaksi total konsumen tersebut dengan sebuah merek.	Dan tujuan akhir dari penerapan konsep ini adalah menciptakan hubungan yang baik dengan konsumen dan membangun loyalitas dengan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Comfort</i> 2. <i>Educational</i> 3. <i>Hedonic</i> 4. <i>Novelty</i> 5. <i>Safety</i> 6. <i>Beauty</i> Sumber: Hardiansyah, 2018.	Interval
Minat berkunjung kembali (Y)	Menurut Zhang Wu, et al. 2017, Minat berkunjung kembali merupakan perilaku pengunjung	Minat berkunjung kembali sangat erat kaitannya dengan pengalaman pengunjung,	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Intention to Recommend</i> 2. <i>Intention to Revisit</i> Sumber: Hardiansyah, 2018.	Interval

	dimana pengunjung merespon secara positif terhadap tempat yang pernah dikunjunginya sehingga mendorong untuk kunjungan selanjutnya.	semakin bagus ingatan pengunjung tentang pengalaman yang ia dapat maka semakin kuat minat untuk berkunjung kembali.		
--	---	---	--	--

3.6.1 Skala Pengukuran Likert

Pada proses pengolahan data, untuk menghitung masing-masing indikator, maka digunakan skala Likert. Dimana ditentukan item-item yang relevan dengan apa yang ingin diketahui, kemudian responden diminta untuk memberikan jawaban-jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya. Pengukuran dengan skala likert ini dilakukan dengan pembagian:

Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert

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

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kesahihan tiap butir pertanyaan dalam angket (kuesioner). Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas butir pernyataan kuisisioner adalah *Correlasion Product Moment* dari Karl Pearson (validitas isi/*content validity*) dengan cara mengkorelasikan masing-masing item pernyataan kuisisioner dan totalnya, selanjutnya membandingkan r tabel dengan r hitung. Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (X)(Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - \sum X^2} \sqrt{N \sum Y^2 - \sum Y^2}}$$

Keterangan:

r_{XY}	=	Koefisien Korelasi
N	=	Banyaknya Sampel
$\sum X$	=	Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel X
$X \sum Y$	=	Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel Y

Dalam pengujian validitas instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$.

Kriteria Pengambilan Keputusan:

Apabila Probabilitas (Sig) < Alpha atau r_{tabel} maka, instrument **Valid**

Apabila Probabilitas (Sig) > Alpha atau r_{tabel} maka, instrument **Tidak Valid**

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini merupakan bentuk uji kualitas data yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari instrument untuk mengukur konstruk variabel. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali pengukuran atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama (Mukti, 2018). Pengujian Cronbach Alpha digunakan untuk menguji tingkat keandalan (reliability) dari masing-masing angket variabel dibantu dengan program aplikasi SPSS.

Rumus:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2j}{S^2x} \right)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

- 1) Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen reliabel
Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak reliabel
- 2) Bila Probabilitas (sig) > korelasi maka instrumen reliabel
Bila Probabilitas (sig) < korelasi maka instrumen tidak reliabel

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah sebagai berikut: “Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Alat uji yang digunakan adalah model One Sample Kolmogrov-Smirnov. Test hasil ini bertujuan untuk memperkecil tingkat kesalahan dan mengetahui apakah data yang akan digunakan dalam regresi berdistribusi normal atau tidak.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Ho: Data berasal dari populasi berdistribusi normal
Ha: Data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal
2. Apabila (Sig) > 0,05 maka Ho diterima (Normal)
Apabila (Sig) < 0,05 maka Ha ditolak (Tidak Normal)
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (Statistical Program and Service Solution seri 20.0).

4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) $> 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X normal atau tidak normal.

3.8.2 Uji Linieritas

Uji Linieritas ini digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Untuk mengetahui kedua variabel linier atau tidak, maka digunakan uji linieritas dengan uji F. Kaidahnya dengan melihat p pada tabel linieritas, dimana jika $p \leq 0,05$ untuk linierity dan jika $p > 0,05$ untuk *deviation for linierity* maka dikatakan kedua variabel memiliki hubungan yang linier. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi program SPSS.

Rumus Hipotesis:

Ho : Model regresi berbentuk linier

Ha : Model regresi tidak berbentuk linier

Kriteria pengambilan keputusan

Jika probabilitas (sig) < 0.05 (Alpha) maka Ho ditolak

Jika probabilitas (sig) > 0.05 (Alpha) maka Ho diterima

- Apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka Ho ditolak

- Apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka Ho diterima

3.8.3 Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi atau lebih. Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam variabel X dan Y bersifat homogen atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji tes *homogeneity of variances*.

1) Rumusan Hipotesis :

Ho : Varians populasi adalah homogen

Ha : Varians populasi adalah tidak homogen

2) Kriteria yang digunakan

Jika probabilitas (sig) $> 0,05$ maka Ho diterima

Jika probabilitas (sig) $< 0,05$ maka Ho ditolak

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi sederhana memiliki makna bahwa dalam suatu persamaan regresi terdapat satu variabel dependen dan satu variabel independen.

Sedangkan rumus persamaan yang digunakan adalah

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen Minat Berkunjung Kembali (Y)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = Variabel Independen *Customer Experience* (X)

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji Secara Parsial (Uji T)

Uji T yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya terhadap variabel terikatnya.

1. Pengaruh *Customer Experience* (X1) terhadap Minat berkunjung kembali (Y)

Ho = *Customer Experience* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat berkunjung kembali (Y) pada Teropong Kota Bandar Lampung.

Ha = *Customer Experience* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Minat berkunjung kembali (Y) pada Teropong Kota Bandar Lampung.

Kriteria pengujian :

1. Jika nilai t hitung > t tabel maka Ho ditolak
2. Jika nilai t hitung < t tabel maka Ho diterima