**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Desain Penelitian**

 Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif bersifat deskripstif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019: 16). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

1. **Waktu dan Tempat Penelitian**

a. Waktu penelitian

Waktu yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini kurang lebih 3 bulan dimulai dari bulan Oktober 2021-Desember 2021.

b. Tempat penelitian

 Penelitian ini dilaksanakan di Taman Satwa Taru Jurug Surakarta yang beralamat di Jl. Ir.Sutarmi No 40 Kentingan Jebres Surakarta. Alasan penulis memilih Taman Satwa Taru Jurug Surakarta adalah:

1. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau serta merupakan kebun binatang terbesar di Kota Surakarta.
2. Terdapat permasalahan yang terjadi sesuai dengan penelitian yaitu citra destinasi, pelayanan, fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung.
3. **Populasi dan Sample**
	1. Populasi Penelitian

Populasi adalah objek atau subjek dalam wilayah generalisasi yang mempunyai karakteristik dan kuantitas yang sudah peneliti tetapkan untuk dapat ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2019: 126). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

* 1. Teknik pengambilan sample

Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *accidental sampling* dengan menyebarkan angket atau kuisioner kepada pengunjung yang ditemui di Taman Satwa Taru Jurug Surakarta. Menurut Sugiyono (2019: 124) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

* 1. Sampel

Sample merupakan sebuah bagian yang berasal dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019: 127). Dalam penelitian ini sampel adalah sebagian pengunjung kebun binatang Jurug Surakarta. Karena penulis tidak mengetahui jumlah pasti pengunjung maka penulis menggunakan rumus untuk mencari jumlah sample yaitu:

n = $\frac{N^{2}}{4(Moe)^{2}}$

 $=\frac{(1,96)^{2}}{4(0,1)^{2}}$

 = 96

Keterangan :

n = Jumlah sample

N= Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam menentukan sample

(95% = 1,96)

Moe= *Margin of Error* yaitu tingkat kesalahan yang masih bias di tolerir (ditentukan 10%)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diketahui jumlah sample sebesar 96 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden

1. **Sumber Data**
	* + 1. Data Primer

Menurut Siregar (2017: 16) data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung, yang berasal dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

* + - 1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2017: 16). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari studi pustaka berupa jurnal, buku serta sumber dari internet.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

 Pengumpulan data adalah cara yang dilakukan penulis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

* + - 1. Observasi

 Menurut Sugiyono (2019: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2014: 104). Observasi ini mengenai pengaruh citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata studi Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

* + - 1. Dokumentasi

 Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada (Riyanto, 2012: 103). Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2019: 329).

* + - 1. Wawancara

 Proses yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan untuk mendapatkan informasi yang dilakukan oleh pewawancara dengan responden pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

* + - 1. Kuisioner

 Kuisioner merupakan sejumlah pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari responden dalam hal kinerja tentang pendapat pribadinya. Data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian adalah citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata di Taman Satwa Taru Jurug Surakarta. Adapun penilaian digolongkan menjadi 5 tingkatan sebagai berikut:

* 5 Skor untuk jawaban sangat setuju (SS)
* 4 Skor untuk jawaban setuju (S)
* 3 Skor untuk jawaban kurang setuju (KS)
* 2 Skor untuk jawaban tidak setuju (TS)
* 1 Skor untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)
	+ - 1. Studi Pustaka

 Menurut Sugiyono (2019: 140) Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Teknik pengumpulan data secara tidak langsung mengenai objek yang diteliti sebagai landasan teori yang diperoleh melalui buku ilmiah, tesis, karya ilmiah, laporan penelitian, desertasi maupun sumber-sumber lain baik elektronik maupun media cetak.

1. **Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adaalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti kegitan untuk membenarkan operasional guna untuk mengukur variabel tersebut. Variabel- variabel yang terdapat didalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Definisi Operasional Variabel | Indikator | Kisi-Kisi |
| Loyalitas Pengunjung (Y) | Loyalitas pengunjung merupakan komitmenpelanggan akansuatu produk atau jasa yangditunjukkan dengan perilaku kunjungan berulang atau bahkan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. | 1.*Repe at* *Purchase* 2*.Retention* 3*.Referalls* (Dewi Novita Anggi;Abidin Zainal,2021) | 1. Saya akan

berkunjung kembali ke Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.2.Saudara tidakterpengaruh dengan pendapat negatif daripengujung laintentang TamanSatwa Taru Jurug Surakarta.3.Saya akan merekomendasikan Taman Satwa TaruJurug SurakartaKepada teman,saudara.4. Saudara merasa puas dengan Kunjungan ke  Taman Satwa Taru  Jurug Surakarta.5.Mengalihkan hiburan wisata ke Taman Satwa Taru Jurug Surakarta. |
| Citra Destinasi (X1) | Citra destinasimerupakan hasilpenilaian secararasional danemosional dari suatu kunjungan wisata. | 1.*Cognitive destination image*2*.Unique image* 3.*Affective* *destination Image* (Dewi Novita Anggi;Abidin Zainal,2021) | 1. Akses menuju

Taman Satwa Taru Jurug mudah.1. Tarif masuk ke

destinasi wisataterjangkau.3.Satwa di Taman Satwa Taru Jurug lengkap.4.Tempat wisata Memiliki lingkungan yang bersih.5.Taman Satwa Taru  Jurug memiliki area yang luas. |
| Pelayanan (X2) | Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dilakukan bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. | 1.Reliabilitas2.Daya Tanggap3.Jaminan 4.Empati5.Bukti Fisik (Pranata Sandi;Fatimah Feti;Rahayu Jekti,2021) | 1. Taman Satwa Taru Jurug memberikan

 pelayanan yang memuaskan.1. Petugas Taman

Satwa Taru Jurug cepat menanggapiKeluhan pengunjung.1. Keamanan pengunjung

Taman Satwa TaruJurug terjamin.1. Petugas Taman

Satwa Taru Jurug berseragam rapi. |
| Fasilitas Wisata (X3 | Fasilitas wisatamerupakan sarana dan prasarana yang disediakan untukmemenuhi kebutuhan wisatawaan saat berkunjung ke suatu tempat wisata. | 1.Perencanaan Spasial Aspek2.Perencanaan Ruangan3.Perlengkapan dan Perabot1. (Listyawati Hastuti Indri,2019)
 | 1. Fasilitas wisata

Taman Satwa Taru Jurug lengkap.1. Penempatan fasilitas wisata di Taman Satwa Taru Jurug sangat

strategis.1. Papan penunjuk

arah banyakdijumpai sehingga saya mudahmenemukan arahlokasi yang akan saya tuju.4.Tempat wisata memiliki lahan parkir yang luas.5.Ketersediaan tempat sampah yang mudah dijumpai. |

1. **Uji Instrumen**
	* + 1. Uji Validitas

 Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner. Item kuesioner dikatakan valid apabila r hitung > r tabel pada nilai signifikasi 5% dan sebaliknya (Ghozali, 2018: 51).

 Peneliti melakukan uji coba kuesioner terhadap 100 responden, dengan membandingkan nilai r-hitung yang didapat dari kolom *Corrected Item-Total Correlation* dengan r-tabel. Dapat dari perhitungan menggunakan rumus df= n-2, jadi 100-2= 98 diperoleh hasil nilai-r tabel 0.1966. Pernyataan dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi yaitu *correlation* r-hitung > r-tabel.

Berdasarkan hasil olah data dari pernyataan 100 responden dan dilakukan uji validitas dengan jumlah sampel 31 responden sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2

Hasil Uji Validitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Itempertanyaan | rhitung | rtabel | Ket |
| Loyalitas Pengunjung (Y) | LP1LP2LP3LP4LP5 | 0,9230,9150,9230,7630,674 | 0,3550,3550,3550,3550,355 | ValidValidValidValidValid  |
| Citra Destinasi (X1) | CD1CD2CD3CD4CD5 | 0,6590,4230,8430,8460,776 | 0,3550,3550,3550,3550,355 | ValidValidValidValidValid |
| Pelayanan (X2)  | P1P2P3P4 | 0,9100,8760,8350,945 | 0,3550,3550,3550,355 | ValidValidValidValid |
| Fasilitas Wisata (X3) | FW1FW2FW3FW4FW5 | 0,7790,7630,7200,8190,591 | 0,3550,3550,3550,3550,355 | ValidValidValidValidValid |

 Sumber : Data primer yang diolah, 2021

* + - 1. Uji Reabilitas

 Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap penyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach AlphaCoeficient, dimana kuesioner dapat dikatakan reliabel jika nilai α > 0,60.(Ghozali, 2016: 118).

 Berdasarkan hasil uji validitas yang sudah dilakukan, maka semua butir pernyataan akan di ukur tingkat reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah:

Tabel 3.6

Hasil Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Nilai *Cronbach’s Alpha* | *Cronbach’s Alpha* | Ket |
| Loyalitas Pengunjung(Y) | 0,748 | 0,60 | Reliabel |
| Citra Destinasi (X1) | 0,894 | 0,60 | Reliabel |
| Pelayanan (X2) | 0,709 | 0,60 | Reliabel |
| Fasilitas Wisata(X3) | 0,913 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

 Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menujukan bahwa semua variabel dinyatakan reliable, hal tersebut dibuktikan dengan nilai *Cronbatch’s Alpha* setiap variabel > 0,60. Sehingga kuesioner yang digunakan pada penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

1. **Uji Asumsi Klasik**
	* + 1. Uji Normalitas

 Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variable dependen,independen, atau keduanya berdistribusi secara normal mendekati normal (Sugiyono,2019: 16). Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Uji normalitas dapat digunakan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

2. Jika nilai signifikan < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolenieritas

 Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Menurut (Ghozali, 2016: 105-106) Uji multikolenieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolenieritas dalam model regresidilakukan dengan menganalisis nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor(VIF) dengan kriteria sebagai berikut :

* + - 1. Jika nilai VIF > 10 dan Tolerance < 0,1 maka dapat disimpulkan bahwadalam persamaan regresi terdapat multikolenieritas.
			2. Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 maka dapat disimpulkan bahwadalam persamaan regresi tidak terdapat multikolenieritas
			3. Uji Heteroskedastisitas

 Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2016; 134). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya ZRESID. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Asumsi lain jika signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi lainnya jika nilai Absolut nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 138).

1. **Analisis Data**
	* + 1. Regresi Linier Berganda

 Analisis adalah sebuah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2018: 95). Rumus analisis regresi linier berganda :

Y = a + β1X1 +β2X2 + β3X3 +e

Keterangan:

Y = Loyalitas Pengunjung

a = bilangan konstanta

β1, β2, β3 = koefisien Regresi

X1 = Citra Destinasi

X2 = Pelayanan

X3 = Fasilitas Wisata

e = Standar error

2. Uji t (Uji Parsial)

 Uji T adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara variable dependen dan variable Independen. Apabila hasil dari uji F memiliki angka sig < 0,05 menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Siregar, 2017: 303). Langkah- langkahnya sebagai berikut :

Menentukan formulasi Ho dan Ha

Jika Ho: β = 0, tidak ada pengaruh yang siginfikan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Jika Ha : β = 0, ada pengaruh yang siginfikan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

1. Menentukan level of signifikan (α)
2. Kriteria Pengujian
	* + 1. Ho diterima dan Ha ditolak yaitu apabila t hitung < t tabel atau bila nilai signifikansi lebih dari nilai alpha (0,05) berarti variabel independen tidak berpengaruh te rhadap variabel dependen.
			2. Ho ditolak dan Ha diterima yaitu apabila t hitung > t tabel atau nilai signifikansi kurang dari alpha (0,05) berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
3. Mencari t hitung

t $=\frac{bi - β}{Sbi }$

Keterangan :

b = Koefisien regresi sampel

 β = Koefisien regresi populasi

Sbi = Standar error of the regression coefficient

 i = Nomer variable independent

1. Keputusan Penguji

Dalam mengambil keputusan H0 diterima atau ditolak dapat diketahui dengan membandingkan hasil pengujian.

4. Koefisien Determinasi (R2)

 Koefisien determinasi (R²) atau adjusted R square bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi vaiabel terikat. Nilai (R²) atau adjusted R square adalah diantara nol atau satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dan sebaliknya jika mendekati nol. Menurut Sugiyono (2019:98), rumus menghitung koefisien determinasi, sebagai berikut :

 Dimana : 0 ≤ $r^{2}$≤1

Keterangan :

 $K\_{d }$ = Koefisien determinasi

 $R^{2}$ = Koefisien determinasi