BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Gambaran umum mengenai Trans Studio Bandung

Gambar 3.1
TRANS STUDIO BANDUNG



Sumber: Trans Studio Bandung 2014

Trans Studio Bandung merupakan Indoor Theme Park yang kedua dibangun di Indonesia setelah yang pertama di kota Makassar. Keduanya mempunyai keunikan masing-masing dan yang di Bandung merupakan yang terbesar di Indonesia dan juga terbesar di dunia. Tempat ini dibuka untuk umum pada 18 Juni 2011, yang dikomersilkan pada tahun 2012 dengan nama pemilik sekaligus Komisarisnya yaitu Chairul Tanjung, dimana lokasinya satu kawasan dengan Trans Studio Mall (TSM).

Trans Studio Bandung adalah salah satu *indoor theme park* terbesar di dunia dengan luas 4,2 Ha, memiliki 20 wahana yang fantastis, atraksi, dan teater. terinspirasi dari kesuksesan TRANS TV dan TRANS 7, sehingga TSB ini berada dibawah naungan TRANS CORP. Maka dari itu Trans Studio Bandung adalah tempat wisata dan rekreasi yang dikemas dari setting/studio untuk produksi film dari televisi.

Trans Studio Bandung menawarkan pengalaman spektakuler berbagai wahananya yang menantang dan mendebarkan. Ada 20 wahana permainandalam 3 kawasan hiburan dengan tema yang berbeda dan unik yaitu: Studio Central, Lost City, dan Magic Corner. Wahana permainannya berada di dalam ruangan (indoor) dan dapat dinikmati dari rentang usia anak-anak, remaja, hingga dewasa. TSB cocok disebut sebagai wahana wisata dalam kota untuk keluarga.

3.1.2 Visi dan Misi Trans Studio Bandung

Gambar 3.2
"One Of The Biggest Indoor Theme Parks In the World"



Sumber: Trans Studio Bandung 2014

Trans Studio bandung sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *bisnis indoor theme park* terbesar di dunia memiliki visi dan misi, yaitu :

Vission

"To be the best leading company in the theme ppark industry for family in Indonesia and in the world wide."

Mission

1. *Sensationalride and fun*
2. *Spectacular show*
3. *Fun Edutainment*
4. *Wow Athmosphere*
5. *Part of TV*
6. *Best Service, 3 Zeros's :*
    - ❖ *Zero Complaint*
    - ❖ *Zero Breakdown*
    - ❖ *Zero Accident*

3.1.3 Keunggulan Trans Studio Bandung

- ❖ Sebagai salah satu ***indoor theme park*** terbesar di dunia, sehingga pengunjung bebas menikmati wahana tanpa harus khawatir dengan gangguan cuaca
- ❖ **Staff Profesional,** yang dapat membantu semua kegiatan perusahaan yang akan diadakan di Tans Studio Bandung.

- Selain **20 wahana tematik** dan **Show performance** trans studio Bandung juga memiliki fasilitas penunjang yang lengkap seperti klinik, musholla, ruang menyusui, toilet, da semua pengunjung di cover oleh AUM MEGA.
- **Menu BUFFET**, dengan berbagai menu pilihan untuk melengkapi kegiatan perusahaan.
- Memiliki ***venue trans city theate****r* dengan **kapasitas 500** orang dan Amphi theater dengan **kapasitas 2000** orang fasilitas dilengkapi dengan LED dan lighting.

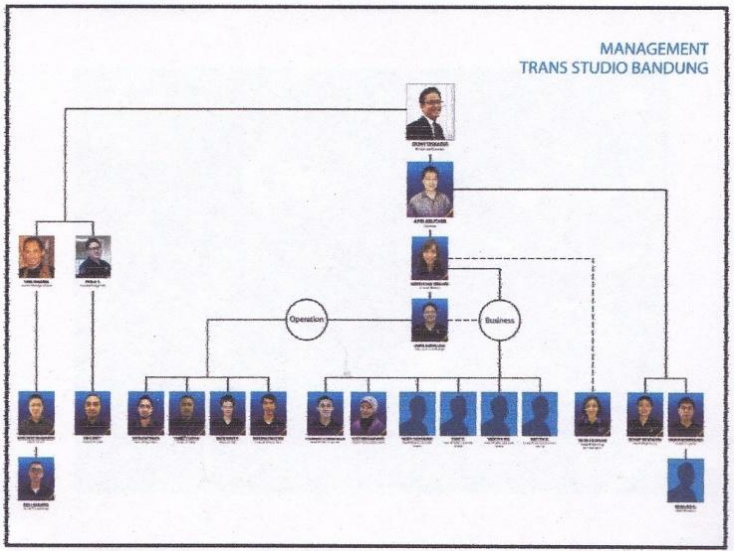
3.1.4 *Shared Value "Spectakuler Experience"*

1. *Team Work*
2. *Work Hard*
3. *Responsibility*
4. *Integrity*

3.1.5 Struktur Organisasi Trans Studio Bandung

Gambar 3.3

Struktur Organisasi Manajemen Trans Studio Bandung



Sumber : Trans Studio Bandung, 2014

3.1.6 Fasilitas Trans Studio Bandung

1. *Thematic gathering*
2. *Launching Product*
3. *Gala Dinner*
4. *Gift Voucher*
5. *Sppecial Package for Group*
6. *Thematic Birthday Party*
7. *Edutainment Activity*
8. *Team Building*
9. *Amphitheater* (kapasitas 2000 orang)

10. *Trans City Theater* (kapasitas 500 orang)

11. *Food and Beverage* (kapasitas 100 orang)

3.1.7 Zona Trans Studio Bandung

Gambar 3.4

Peta Trans Studio bandung



Sumber : Trans Studio Bandung

Zona Studio Central

- Yamaha Racing Coaster
- Super Heroes 4D The Rides
- Broadcast Museum
- Dunlop Trans Car Racing
- Indosat Galaxy Vertigo
- Trans City Theatre

- Giant Swing
- Sibolang The Rides
- Science Center
- Dunia Anak

Zona The Lost City

- Jelajah
- Kong Climb
- Sky Pirates
- Amphitheater

Zona Magic Corner

- Negeri Raksasa
- Black Heart's Pirate Ship
- Dragon Raiders
- Pulau Liliput
- Dunia Lain
- Special Effect Action Show

Zona Cafe and Resto

- The Coffee Bean & Tea Leaf
- Baskin Robbins
- Corvette Diner
- Studio Kuring
- Studio Mie
- Studio Steak

Zona Trans Studio Store

- 2 Store di Studio Central (Merchandise & Candy)
- 1 Store di Lost City (Merchandise)
- 1 Store di Magic Corner (Merchandise)

3.1.8 HTM dan Jam Operasional Trans Studio Bandung

Tabel 3.1
HTM dan Jam Operasional Trans Studio Bandung

	Harga Tiket Masuk (HTM)	**Jam Operasional**
Weekeday	**Idr 150.000**	**10.00 – 21.00**
Weekend	**Idr 250.000**	**09.00 – 22.00**

Sumber: Trans Studio bandung 2014

3.1.9 Bagian Operasional Trans Studio Bandung

Bagian Operasional Trans Studio Bandunng ini lebih kepada pelayanan langsung kepada customer atau pengunjung dari awal mereka membeli tiket hingga mereka meninggalkan kawasan wahana.

Para pengunjung saat membeli tiket akan dilayani oleh *customer service* yang mengarahkan para pengunjung sebelum memasuki pintu utama, yang tentunya *customer service* ini adalah bagian dari operasional.

Pada saat memasuki *theme park*, para pengunjung akan dijaga oleh staff-staff yang tentunya berada dibawah naungan operasional pula, yaitu ada

man guide di (pintu utama) namun sebelum pengunjung masuk ke dalam area wahana para pengunjung akan di periksa oleh tim *backcheker*.

Pada saat masuk kedalam diberbagai wahana para pengunjung akan bertemu dengan staff dibawah operasional juga yaitu para *cash member* , adalah petugas-petugas yang mengoperasikan wahana sekaligus akan melakukan pelayanan langsung bagi kebutuhan pengunjung.

Beda nya Trans studio dengan theme park yang lainnya yang ada di Indonesia adalah lebih tematik ada 3 zona , yaitu : *Studio Central, lost City, dan Magic Coner*.

Pelayanan di masing-masing zona akan berbeda, namun pelayanan akan sesuai dengan tema yang telah dikonsepkan sebelumnya, begitu juga dengan costum dan juga peran mereka akan disesuaikan.

Operasioal Trans Studio Bandung tentunya lebih mengutamakan pelayanan sebagai nomor 1, juga memperketat keamanan bermain *"safety"* bagi bara pengunjungnya.

Selain pelayanan dan kemanan tentunya pihaak operasional Trans Studio Bandung akan selalu memberikan dan mengutamakan kenyamanan dengan*"preparing experience happines",* jadi tim ini akan memberikan kesenangan bagi para pengunjung dengan menjadikan kepuasan pengunjung sebagai tujuan utamanya, dan dengan inisiatif dari masing-masing jobdesk dibawah naungan bagian operasionalnya mereka akan lebih *aware* terhadap para pengunjung dengan prinsip mereka :

”Kita akan mendatangi customer terlebih dahulu sebelum mereka membutukan”, karena mereka harus megetahui apa saja kebutuhan dari *customer* nya.

3.1.10 Pengunjung Trans Studio Bandung

Tidak hanya para pengunjung dari dalam kota saja yang datang ke Trans Studio Bandung ini, namun dari banyak kota lain pun beramai-ramai datang dari mulai anak sekolah dasar, anak remaja, orang dewasa, dan para orangtua. Kebanyakan pengunjung yang datang dari luar kota merupakan sebuah rombongan yang memang telah di jadwalkan oleh staff nya yang pada hari itu akan berkunjung ke Trans Studio Bandung.

Namun banyak pula pengunjung yang datang bersama keluarganya, juga anak remaja dan teman-temannya, hingga saat ini pada tahun 2014 Trans Studio bandung kebanyakan mendapatkan pengunjung yang datang secara rombongan disetiap harinya, namun banyak pula para pengunjung yang datang secara umum. Trans Studio Bandung tidak memilki jumlah pengunjung yang relative sama disetiap harinya, dikarenakan jumlah pengunjung yang berdatangan itu beragam. Namun dari pria dan wanita, dari status pendidikannya dari anak sd hingga para orangtua, para karyawan perusahaan, para mahasiswa dan dari semua kalangan juga menjadi peminat Trans Studio Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, tentunya diperlukan suatu gambaran dalam menghubungkan antara variabel yang ada dengan masalah penelitian.Maka dari itu, metode penelitian dibuat dengan maksud mempermudah penelitian dalam menjelaskan hubungan variabel yang ada.

3.2.1 Desain Penelitian

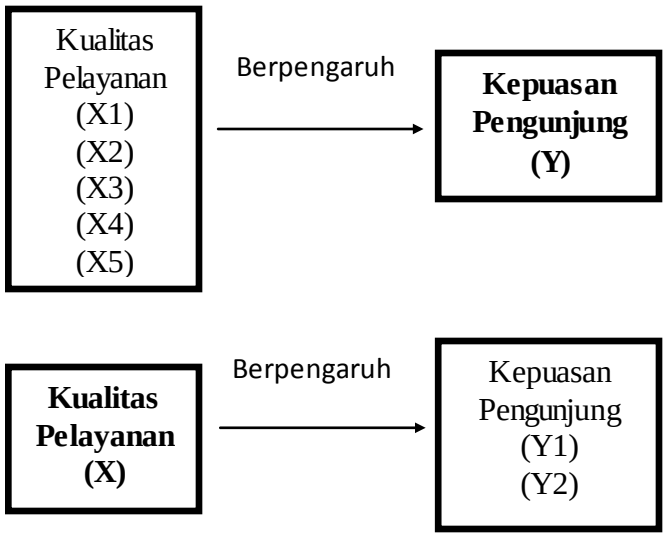
Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pendekatan penelitian Kuantitatif, dengan Metode Survey dengan teknik Analisis Deskriptif.

1. **Pendekatan Kuantitatif** adalah penelitian yang sarat dengan nuansaangka-angka dalam teknik pengumpilan data dilapangan. Dalam analisis data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan perhitingan ilmu statistic, baimk statistic deskriptif maupun inferensial.
2. **Metode Survey** adalah salah satu metode penelitian yang amat luas penggunaannya, yaitu pengumpulan data dari responden yang banyak jumlahnya dengan menggunakan angket/kuisioner. Dalam metode ini biasanya jumlah populasi penelitiannya besar, sebagai peneliti perlu menentukan sampel penelitian dengan menggunakan teknik-teknik penentuan sampel yang tersedia.
3. **Teknik Analisis Desktiptif** adalah merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujia

hipotesis deskriptif. Hasil analisanya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak. Jika hipotesis nol (ho=diterima) berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Jika peneliti melihat variabel yang ada, antara variabel X yaitu Kualitas Pelayanan Bagian operasional Trans Studio Bandung dengan indikatornya yaitu bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel Y yaitu Kepuasan pengunjung dengan indikatornya harapan dan kebutuhan. Dari itu peneliti mencantumkan gambaran mengenai paradigma penelitian sebagai berikut :

Gambar 3.5
Paradigma Penelitian



Sumber : Pemikiran Peneliti

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer merupakan data yang berkaitan dengan

masalah penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperlukan untuk menjelaskan kegiatan penyebaran informasi melalui angket (kuesioner). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari sumber-sumber tertulis kebeberapa tempat atau sumber lain dengan maksud melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan berhubungan juga dengan perusahaan yang diteliti. Dalam proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut, yakni :

1. ***Internet Searching***

   Di dalam bahasa Indonesia biasa disebut pencarian lewat internet seperti metode ini dilakukan dengan cara melakukan pencarian ke situs - situs atau blog - blog untuk kelengkapan data penelitian yang berhubungan dengan judul penelitian serta berhubungan dengan instansi yang diteliti. Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari sumber-sumber tertulis literatur ke beberapa tempat atau sumber dengan maksud melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian dan berhubungan juga dengan instansi yang diteliti.

2. **Referensi buku**

   Mencari literatur dengan membaca buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan penelti tentang Strategi Komunikasi dan kepuasan pengunjung.

3. **Literatur/Penelitian terdahulu**

   Selain buku-buku penelti melakukan refensi dengan membaca skripsi-skripsi sebelumnya yang dijadin sebagai rujukan penelitian.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan turun langsung ke lokasi penelitian. Studi lapangan terdiri dari :

1. **Angket atau Kuesioner**

   Teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh para responden sendiri (Manasse Malo, 2003). Dalam teknik ini, responden mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

   Dalam peneliti ini, angket yang digunakan adalah angket tertutup (pertanyaan tertutup) yang merupakan pertanyaan yang didalamnya responden memiih satu atau lebih dari kategori-kategori spesifik yang telah ditetapkan (Silalahi,2006). Teknik dalam penyebaran angket ini dilakukan dengan cara responden yang peneliti temui diberikan angket untuk diisi.

   Usaha untuk mengumpulkan data dan informasi pada suatu penelitian berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang diedarkan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Dalam penelitian ini angket akan disebarkan kepada pengunjung wahana Trans Studio Bandung.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang terkait dengan jumlah pengunjung perminggu.

3.2.3 Populasi Penarikan Sample

3.2.3.1 Populasi (N)

Definisi populasi adalah kumpulan objek penelitian, dapat beberapa orang, organisasi,lembaga,buku dan lain-lain (Rakhmat, 2002:78).

Populasi adalah kumpulan objek yang akan diteliti dan merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan di duga dan merupakan kumpulan objek yang akan diteliti sesuai dengan masalah penelitian.

Peniliti menentukan populasi dengan menjadikan orang-orang yang dikategorikan sebagai pengunjung Trans Studio Bandung itu adalah sebagai populasi, para pengunjung yang datang adalah : Para orangtua, orang dewasa, dan remaja, dan anak.

Karena jumlah pengunjng trans studio bandung mengalami perbedaan jumlah disetiap harinya (tidak diketahui jumlah secara pasti) serta peneliti hanya mendapatkan kisaran jumlah rata-rata pengunjung dari Trans Studio Bandung, berikut jumlah populasi dari jumlah perkiraan pengunjung Trans Studio Bandung di setiap minggunya :

Tabel 3.2

Perkiraan Jumlah Pengunjung /Minggu Trans Studio Bandung

No	Hari	Jumlah Pengunjung
1	Senin	±2000
2	Selasa	±2000
3	Rabu	±2000
4	Kamis	±2000
5	Jumat	±4000
6	Sabtu	±3000
7	Minggu	±4000
	Jumlah	±19.000 Pengunjung

Sumber :Trans Studio Bandung 2014

3.2.3.2 Sample Penelitian (n)

Menurut Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi bahwa "sampel adalah bagian yang diamati dari kumpulan objek penelitian. Dengan adanya sampel maka diharapkan populasi dapat menunjukkan dan menggambarkan karakteristik sifat populasi".(Rakhmat, 1993:78).

Dengan adanya sampel maka diharapkan populasi dapat menunjukkan dan menggambarkan karakteristik sifat populasi". (Rakhmat, 1993:78). Karena jumlah populasi masih dalam ukuran perkiraan dengan jumlah yang tak pasti, maka peneliti menggunakan penentuan popolasi dengan rumus (Wibisono, 2003), jika digunakan untuk mengestimasi μ,

kita dapat (1-α)% yakin bahwa error tidak melebihi nilai e tertentu apabila ukuran sampelnya sebesar n, dimana apabila nilai σ tidak diketahui, kita dapat menggunakan s dari sampel sebelumnya (untuk n ≥ 30) yang memberikan estimasi terhadap σ, maka standar deviasi populasinya adalah 0,25. Apabila peneliti ingin menggunakan tingkat presisi 5%, dan tingkat kepercayaannya 95%, dan errir estimasi μ kurang dar 0,05. karena α= 0,05 maka $\mathbf{Z_{0,05}}$ = 1,96. Dalam pengambilan sampel, rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{n} = \left\{ \frac{\mathbf{Z_{\alpha/2}.\sigma}}{\mathbf{e}} \right\}^{\mathbf{2}}$$

$$\mathbf{n} = \left\{ \frac{\mathbf{(1,96).(0,25)}}{\mathbf{0,05}} \right\}^{\mathbf{2}} \mathbf{= 96,04... \text{ dibulatkan } 97}$$

Keterangan :
n = jumlahsampel
Z_α = nilai table Z = 0.05
σ = Standardeviasipopulasi
e = Tingkat kesalahan

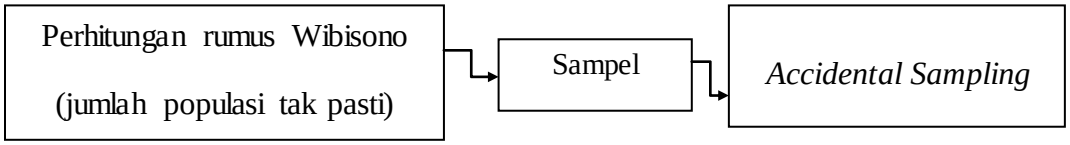
Dengan demikian peneliti yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sample 96,04 atau 97.

Dari jumlah sampel yang telah dihitung menggunakan rumus tersebut, yaitu 97 pengujung maka peneliti mengambil semua populasi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

Teknik Sampling dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan yang akan dijadikan sampel yang telah dihitung menggunakan rumus wibisono.

Peneliti membagikan angket atau kuisioner kepada 97 pengunjung selama 1 minggu, terhitung dari tanggal 2 sampai dengan 8 Juni 2014.

Gambar 3.6
Teknik Penarikan Sampel



Sumber : pemikiran peneliti 2014

3.2.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Alat Ukur
1.	**KualitasPelayanan (Variabel "x")**	BuktiLangsung	❖ Service yang diberikan ❖ Keramahan petugas
		Keandalan	❖ Kecepatan petugas ❖ Ketepatan petugas dalam melayani pengunjung
		Dayatangkap	❖ Kesediaan mendengarkan keluhan pelanggan ❖ Kesigapan dalam melayani pelanggan ❖ Cara mengatasi masalah
		Jaminan	❖ Jaminan bagi pengunjung ❖ Keamanan dan kenyamanan ❖ Tanggungjawab
		Empati	❖ Perhatian petugas ❖ Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan ❖ Kemudahan menghubungi petugas
2.	**Kepuasan (Variabel "y")**	Harapan	❖ Terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pengunjung ❖ Kesesuaian harapan dan kenyataan
		Kebutuhan	❖ Mendapat Kesenangan ❖ Memperoleh rasa aman

Sumber :Pemikiran Peneliti

Insrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuisioner dengan jumlah variabel sebanyak dua. Sedangkan skala pengukuran instrumen ini adalah skala likert.

Skala likert sendiri digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan perpsepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian (Sugiono, 2011).

Variabel yang akan d ukur dijabarkan dalam indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item atau butir berupa pertanyaan atau pernyataan, oleh karena itu pengukuran jawaban memiliki gradasi dari yang bersifat sangat baik atau positif hingga tidak baik atau negatif. Biasanya dalam skala likert setiap jawabab dberi skor, seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.4

Skor dalam penelitian

Jawaban	Skor pernyataan
	positive
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber :(Sugiono 2006:93)

3.2.5 Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukanbagian-bagian atau hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Peneliti dalam menganalisa data, yaitu dengan cara

mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum diinterprestasikan artinya data diproses terlebih dahulu.

3.2.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur.Validitas menunjukan sejauhmana suatu alat ukur itu untuk mengukur sesuatu.Validitas menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur (*Agung, 1990*). Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang diperoleh sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor/ nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama.

Macam validitas umumnya digolongkan dalam tiga kategori besar, yaitu validitas isi (*content validity*), validitas berdasarkan kriteria (*criterion-related validity*) dan validitas konstruk. Pada penelitian ini akan dibahas hal menyangkut validitas untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan itu telah mengukur aspek yang sama. Untuk itu dipergunakanlah validitas konstruk.

Sebelumnya digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap angket dengan analisis validitas dan reliabilitas agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

Uji validitas (Ghozali, 2011) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tesebut. Pengujian instrument penelitian dengan menggunakan uji validitas dan dihitung dengan menggunakan teknik korelasi pearson dengan tariff signifikan = 5%. Apabila $r_{hitung} > r_{table}$ maka kuesioner dinyatakan valid.

Adapun langkah-langkah untuk menentukan validitas tersebut adalah sebagai berikut:

a. Memberikan skor pada butir-butir pertanyaan
b. Menjumlahkan seluruh skor yang merupakan skor tiap responden uji coba
c. Menghitung validitas instrumen dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \quad xy - (\quad x)(\quad y)}{n \quad x^2 - (\quad x)^2 \quad n \quad y^2 - (\quad y)^2}$$

Keterangan:

rxy: korelasi antara variabel X dan Y

x: Skor pada variabel X

y: Skor pada variabel Y

n: Jumlah responden

d. Membandingkan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan taraf signifikan $\propto$ = 0,05 atau tingkat kepercayaan (5%) jika n = 97 yaitu nilai r_{tabel} = 0,202

Untuk mengetahui tingkat validitas setiap pertanyaan maka dilakukan dengan pendekatan signifikan daya beda, yaitu jika nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$) dengan nilai r_{tabel} (0,202), maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Tetapi apabila nilai r_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka pertanyaan tersebut tidak valid sehingga tidak dapat digunakan. (Arikunto 2010).

3.2.5.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (*Singarimbun, 1989*).Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keterandalan (*reliability*) dari suatu pengukuran. Alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, yang berarti bahwa realibilitas berhubungan dengan konsistensi, akurasi, atau ketepatan.

Uji reliabilitas (Ghozali, 2011) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu kewaktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha*. Suatu variable dikatakan reliable jika *Cronbach Alpha* (a) > 0,7. Dengan rumus :

$$CA = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian

Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan bantuan metode analisis statistik, yaitu analisis jalur (*Path Analysis*), atau disebut juga *the causal models for directly observed variables* (Jöreskog & Sörbom, 1993, 1996). Seperti yang penjelasan dari Sewall Wright (Maruyama, 1998; Land, 1969; Johnson & Wichern, 1992), model *Path Analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antarvariabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel penyebab terhadap satu set variabel akibat.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis jalur karena pada variable bebas yaitu X memliki sub variable (X1, X2, X3, X4, X5) yang

saling berkorelasi atau memilki keterkaitan sehingga uji statistic penelitan pada (X1, X2, X3, X4, X5) terhadap Y menggunakan analisis jalur.

Dalam melakukan analisis, penelitian ini dirancang dengan tahapan yang didahului oleh perumusan masalah atau pendefinisian masalah, kemudian penjajakan dan penelitian literatur, perumusan kerangka teoritis dan hipotesis, penyusunan rancangan penelitian, pengujian hipotesis, dan pengintepretasian hubungan antar variabel dengan alat bantu statistik, serta tahapan terakhir yaitu pembuatan kesimpulan dan generalisasi.

Langkah-langkah untuk mendapatkan hasil penelitian menggunakan analisis jalur *(path analysis)* , maka peneliti melakukan :

a) Uji Normalitas Data

Sebelum mengolah data lebih lanjut melalui analisis jalur maka terlebih dahulu dilakukan pengujian atas asumsi-asumsi yang mendasari model tersebut. Asumsi yang paling fundamental dalam analisis *multivariate* adalah normalitas, yang merupakan suatu bentuk distribusi data pada suatu variabel metrik tunggal dalam menghasilkan distribusi normal (Hair, 1998). Uji normalitas data digunakan untuk menguji pemenuhan asumsi sebelum dilakukannya analisis statistik parametrik yang akan melakukan penaksiran sekaligus pengujian, dimana untuk kepentingan ini variabel yang bersifat *random* harus berdistribusi normal. Pengujian normalitas cukup dilakukan hanya terhadap variabel dependen saja, dikarenakan hanya variabel dependen yang memiliki sifat *random*.

Jika sejumlah besar variabel *random* yang didistribusikan secara independen dan identik, maka dengan beberapa pengecualian, distribusi jumlahnya cenderung ke distribusi normal bila banyaknya variabel seperti itu meningkat tak terbatas (Gujarati, 2003). Dengan dasar ini, maka pengujian normalitas data hanya dilakukan terhadap variabel dependen saja, yang dalam model ini adalah variabel Y.

b) Analisis Jalur

Prosedur analisis jalur yang disusun untuk menguji struktur di atas menggunakan metode koefisien korelasi modifikasi Al-Rasyid sebagai berikut (Sitepu, 1994) :

1) Menghitung koefisien korelasi sederhana dengan menggunakan rumus :

$$r_{yx_j} = \frac{n\sum_{h=1}^{n} X_{jh}Y_h - \sum_{h=1}^{n} X_{jh}\sum_{h=1}^{n} Y_h}{\sqrt{[n\sum_{h=1}^{n} X_{jh}^2 - (\sum_{h=1}^{n} X_{jh})^2][n\sum_{h=1}^{n} Y_h^2 - (\sum_{h=1}^{n} Y_h)^2]}}; j = 1,2,3,4,5$$

2) Menghitung matriks korelasi antar-variabel bebas:

$$R_1 = \begin{vmatrix} r_{X1X1} & r_{X1X2} & \cdots & r_{X1X5} & r_{X1Y} \\ & r_{X2X2} & \cdots & r_{X2X5} & r_{X2Y} \\ & & & \vdots & \vdots \\ & & & r_{X5X5} & r_{X5Y} \end{vmatrix}$$

3) Menghitung matriks invers dari matriks korelasi antar variabel eksogenus :

$$R_1^{-1} = \begin{vmatrix} CR_{11} & CR_{12} & \cdots & CR_{15} \\ & CR_{22} & \cdots & CR_{25} \\ & & & \vdots \\ & & & CR_{55} \end{vmatrix}$$

4) Menghitung matriks korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat:

$$R_{YX} = \begin{bmatrix} r_{x_1y} \\ r_{x_2y} \\ r_{x_3y} \\ r_{x_4y} \\ r_{x_5y} \\ \end{bmatrix}$$

5) Menghitung koefisien jalur dengan rumus :

$$\begin{bmatrix} p_{yx_1} \\ p_{yx_2} \\ \vdots \\ p_{yx_5} \end{bmatrix} = \begin{vmatrix} CR_{11} & CR_{12} & \cdots & CR_{15} \\ & CR_{22} & \cdots & CR_{25} \\ & & & \vdots \\ & & & CR_{55} \end{vmatrix} \begin{bmatrix} r_{x_1y} \\ r_{x_2y} \\ \vdots \\ r_{x_5y} \end{bmatrix}$$

6) Menghitung koefisien determinasi seluruh variabel X terhadap Y dengan rumus:

$$R^2_{\ y\ x_1x_2x_3x_4x_5} = \begin{bmatrix} p_{yx_1} & p_{yx_2} & \cdots & p_{yx5} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{x_1y} \\ r_{x_2y} \\ \vdots \\ r_{x_5y} \end{bmatrix}$$

7) Menghitung koefisien jalur variabel luar terhadap Y dengan rumus:

$$p_{y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{\ y\ x_1x_2x_3x_4x_5x_6}}$$

8) Menguji Signifikansi dengan uji simultan dan uji parsial sebagai berikut:

a) Uji Simultan:

Hipotesis:

$H_0 = P_{YX1} = P_{YX2} = P_{YX3} = P_{YX4} = P_{YX5} = P_{YX6} = 0$

H_a = sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YXi} \neq 0$, i = 1,2,3,4,5,6

Uji statistik yang digunakan adalah:

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)\sum_{i=1}^{k} P_{YXi} r_{YXi}}{k\left\{1-\sum_{i=1}^{k} P_{YXi} r_{YXi}\right\}}$$

Nilai F_{hitung} di atas kemudian dibandingkan dengan nilai F pada table distribusi F-Snodecor dengan α = 5% dan derajat bebas db_1= k, dan db_2 = n-k-1, dengan k : banyak variabel bebas (2) dan n = ukuran sampel.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak artinya secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka pegujian dinyatakan tidak signifikan.

b) Uji Parsial:

Hipotesis:

H_0 = P_{YXi} = 0; i = 1,2,3,4,5→ variabel X ke-i tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

H_a = $P_{YXi} \neq 0$; i = 1,2,3,4,5→ variabel X ke-i berpengaruh signifikan terhadap Y

Uji statistik yang digunakan adalah:

$$t_{hitung} = \frac{p_{yx_1}}{\sqrt{\frac{1-R^2_{YX1.YX2}}{n-k-1 \quad 1-R^2_{YX1.YX2}}}}$$

Nilai t_{hitung} di atas kemudian dibandingkan dengan nilai t pada tabel distribusi t-student dengan α = 5% pada pengujian dua pihak

dan derajat bebas db = n-k-1, dengan k : banyak variable bebas (2) dan n = ukuran sampel.

Jika $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak artinya variabel bebas ke-i yang diuji berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y. Jika $|t_{hitung}| < t_{table}$ maka pegujian dinyatakan tidak signifikan.

9) Menghitung besar pengaruh total setiap variabel bebas yang terdiri dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung melalui hubungannya dengan variabel lainnya terhadap variabel endogenus / terikat.

Perhitungan besar pengaruh langsung dan tidak langsung bila semua variabel eksogenus berpengaruh adalah sebagai berikut :

a) Pengaruh X_1

- Pengaruh langsung $X_1 = P_{YXI} . P_{YXI}$
- Pengaruh tidak langsung X_1 melalui $X_2 = P_{YXI} . r_{X2XI} . P_{YX2}$
- …
- Pengaruh tidak langsung X_1 melalui $X_5 = P_{YXI} . r_{X5XI} . P_{YX5}$

Pengaruh total X_1 = pengaruh langsung X_1 + tidak langsung X_1

b) Pengaruh X_2

- Pengaruh langsung $X_2 = P_{YX2} . P_{YX2}$
- Pengaruh tidak langsung X_2 melalui $X_1 = P_{YX2} . r_{X2XI} . P_{YX1}$
- …
- Pengaruh tidak langsung X_2 melalui $X_5 = P_{YX2} . r_{X5X2} . P_{YX5}$

Pengaruh total X_2 = pengaruh langsung X_2 + tidak langsung X_2

c) Pengaruh X_3

- Pengaruh langsung $X_3 = P_{YX3} \cdot P_{YX3}$
- Pengaruh tidak langsung X_3 melalui $X_1 = P_{YX3} \cdot r_{X3XI} \cdot P_{YX1}$
- …
- Pengaruh tidak langsung X_3melalui $X_5 = P_{YX3} \cdot r_{X5X3} \cdot P_{YX5}$

Pengaruh total X_3 = pengaruh langsung X_3 + tidak langsung X_3

d) Pengaruh X_4

- Pengaruh langsung $X_4 = P_{YX4} \cdot P_{YX4}$
- Pengaruh tidak langsung X_4 melalui $X_1 = P_{YX4} \cdot r_{X4XI} \cdot P_{YX1}$
- …
- Pengaruh tidak langsung X_4melalui $X_5 = P_{YX4} \cdot r_{X5X4} \cdot P_{YX5}$

Pengaruh total X_4 = pengaruh langsung X_4 + tidak langsung X_4

e) Pengaruh X_5

- Pengaruh langsung $X_5 = P_{YX5} \cdot P_{YX5}$
- Pengaruh tidak langsung X_5 melalui $X_1 = P_{YX5} \cdot r_{X5XI} \cdot P_{YX1}$
- …
- Pengaruh tidak langsung X_5 melalui $X_4 = P_{YX5} \cdot r_{X4X5} \cdot P_{YX4}$

Pengaruh total X_5 = pengaruh langsung X_5 + tidak langsung X_5

Lalu kemudian variable X-Y1 dan X-Y2 dianalisis menggunakan uji statistik regresi linier sederhana karena variable Y memilki sub variable yang tidak berkorelasi atau dapat berdiri sendiri. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien regresi untuk masing-masing variable

independent. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variable dependen dengan suatu persamaan. Koefisien regresi dihitung dengan dua tujuan sekaligus : Pertama, meminimumkan penyimpangan antara nilai actual dan nilai estimasi variable dependen; Kedua, mengoptimalkan korelasi antara nilai actual dan nilai estimasi variable dependen berdasarkan data yang ada. Teknik estimasi variable dependen yang melandasi analisis regresi disebut Ordinary Least Squares (pangkat kuadrat terkecil biasa).

Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y= a + bX$$

Persamaan di atas adalah rumus dari persamaan regresi linear sederhana. Dimana *Y* adalah variabel tak bebas, *a* adalah Konstanta, *b* adalah kemiringan dan *x* adalah konstanta variabel bebas.

c) Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis meliputi penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik serta penetapan tingkat signifikansi. Dalam menguji hipotesis penelitian, disusun struktur jalur uji sebagai berikut :

Gambar 3.7

Pengujian Hipotesis Analisis Jalur

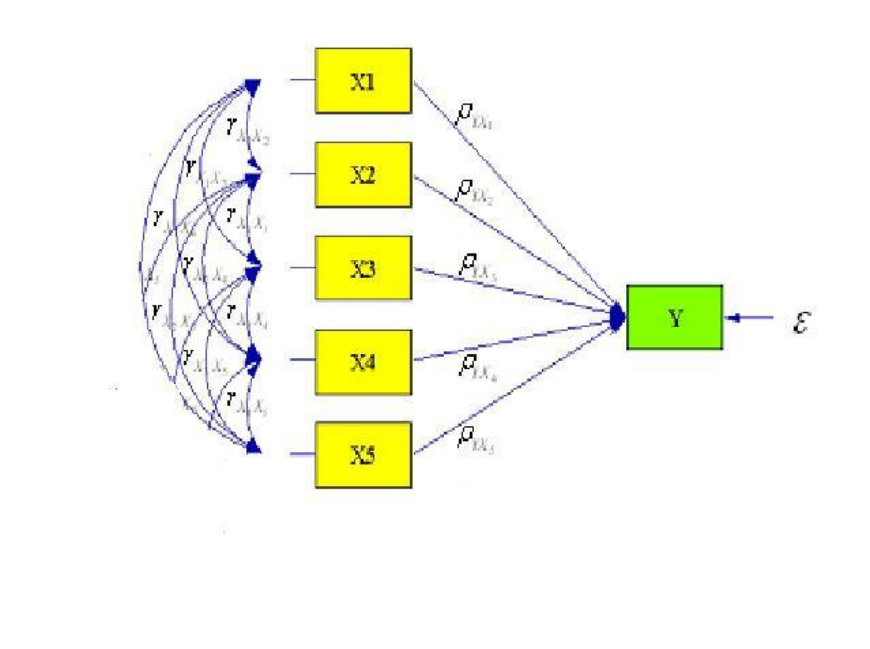


Diagram jalur di atas memiliki dua persamaan struktural yaitu :

$Y = P_{YX1} X_1 + P_{YX2} X_2 + P_{YX3} X_3 + P_{YX4} X_4 + P_{YX5} X_5 + \varepsilon$

dengan :

P_{YX1}= koefisien jalur X_1 terhadap Y

P_{YX2}= koefisien jalur X_2 terhadap Y

P_{YX3}= koefisien jalur X_3 terhadap Y

P_{YX4}= koefisien jalur X_4 terhadap Y

P_{YX5}= koefisien jalur X_5 terhadap Y

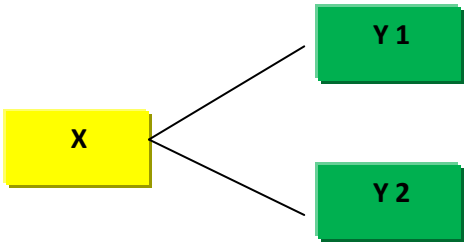
P_{YX6} = koefisien jalur X_6 terhadap Y

ε = epsilon

Sedangkan untuk uji statistik dari X-Y1 dan X-Y2 digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.8

Pengujian Hipotesis Regresi Linear Sederhana



3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang dilaksanakan di Kawasan Terpadu Trans Studio Bandung, Jl Gatot Subroto No 289, Bandung.

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian yang dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan dimulai pada bulan Januari hingga Juli 2014. Adapun waktu dan kegiatan penelitian yang akan ditampilkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5
Waktu dan Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2014				Maret 2014				April 2014				Mei 2014				Juni 2014				Juli 2014				Agustus 2014			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul																												
2	Penulisan Bab I																												
	Bimbingan																												
3	Penulisan Bab I																												
	Bimbingan																												
4	Pengumpulan Data Lapangan																												
5	Penulisan Bab III																												
	Bimbingan																												
6	Seminar UP																												
7	Angket																												
8	Penulisan Bab IV																												
	Bimbingan																												
9	Penulisan Bab IV																												
	Bimbingan																												
10	Penyusunan Keseluruhan																												
11	Sidang Skripsi																												

Sumber : Peneliti 2014