

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti memilih untuk membagikan kuesioner kepada mereka yang sudah pernah mengunjungi ke Danau Toba. Waktu penelitiannya adalah ketika disebarkannya kuesioner.

Danau Toba ada di Sumatera Utara yang mempunyai ketinggian permukaan sekitar 900 meter serta luas lebih dari 1.145 km dan kedalaman 505 meter. Danau Toba termasuk ke tujuh kabupaten yaitu Kabupaten Samosir, Kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Simalungun, Kabupaten Karo, Kabupaten Tapanuli Utara, Kabupaten Lumbang Hasundutan dan Kabupaten Dairi.

Danau Toba dinobatkan sebagai danau yang paling besar yang berda di Asia Tenggara dan berada di urutan kedua terbesar di dunia. Keunikan dari danau ini adalah di tengah danau terdapat suatu pulau vulkanik yang disebut dengan Pulau Samosir yang luasnya hamper menyaingi luas Singapura. Danau Toba adalah salah satu destinasi wisata yang sangat disenangi oleh turis lokal maupun asing di Sumatera Utara.

2. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif yang mewakili paham positivisme dan bertujuan untuk meningkatkan dan mempergunakan model-model matematis, teori-teori serta hipotesis-hipotesis yang berhubungan dengan fenomena alam.

3. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Populasi dari penelitian ini yaitu pengunjung atau para wisatawan Danau Toba. Dalam metode penelitian, populasi berfungsi untuk menyebutkan sekumpulan objek yang menjadi sasaran dari penelitian.

B. Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *purposive sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan peninjauan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini akan mengambil sampel sebanyak 200 orang sebagaimana yang dilaksanakan Widjaja et al (2019) dengan SEM (*Structural Equation Model*). Pertimbangan kriteria sampel dari penelitian ini adalah :

1. Sudah pernah mengunjungi Danau Toba minimal satu kali
2. Bersedia dijadikan sebagai responden

4. Penyusunan Instrumen

Penyusunan instrumen dari penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan secara daring melalui aplikasi *whatsapp*. Operasionalisasi dari penelitian ini adalah :

1. *Service Quality*

Tabel 3. 1 Skala untuk Mengukur *service quality* (Boonlertvanich, 2019, p. 301)

<i>Original Indicator</i>	Indikator Hasil Adaptasi
<i>The service officer have a good knowledge and can do their job well</i>	Petugas Penyedia jasa di Danau Toba memiliki pengetahuan yang baik dan melayani dengan baik
<i>The service officer correctly operate their service and make you feel safe when making transaction</i>	Petugas Penyedia jasa di Danau Toba melakukan pekerjaan dengan benar dan membuat saya merasa aman dalam transaksi
<i>The service officer are polite and provide service with proper manner</i>	Petugas penyedia jasa di Danau Toba berperilaku baik
<i>Physical facilities are clean and visually appealing</i>	Fasilitas fisik di Danau Toba bersih dan menarik
<i>The service officers know your needs and provide information</i>	Petugas penyedia jasa di Danau Toba mengetahui kebutuhan saya dan memberikan informasi yang saya butuhkan
<i>I will tell others to use this bank</i>	Saya akan menyarankan orang lain untuk berkunjung ke Danau Toba

2. *Destination image*

Tabel 3. 2 Skala untuk Mengukur *Destination Image* (Ruiz et al., 2018, p. 65)

<i>Original indicator</i>	Indikator hasil adaptasi
<i>Pleasant weather</i>	Cuaca di daerah Danau Toba bagus
<i>Clean and tidy environment</i>	Lingkungan di sekitar Danau Toba bersih dan rapi

<i>Friendly and helpful local people</i>	Masyarakat lokal di Danau Toba ramah dan suka membantu
<i>Safe and secure environment</i>	Lingkungan di sekitar Danau Toba aman dan terjamin
<i>Easy access to city center</i>	Danau Toba memiliki akses yang mudah ke pusat kota

3. *Perceived value*

Tabel 3. 3 Skala untuk Mengukur *Perceived Value* (H. Kim et al., 2015, p. 471)

<i>Original indicator</i>	Indikator hasil adaptasi
<i>Compare to the price I paid, I think I have received good value</i>	Dengan biaya yang saya keluarkan, berlibur ke Danau Toba terjangkau
<i>Compared to the effort I spent, I think I have received good value</i>	Dengan upaya yang saya lakukan, berlibur ke Danau Toba sangat bermanfaat
<i>I value my last vacation trip because it met my needs and expectations for a reasonable price</i>	Liburan saya ke Danau Toba sesuai dengan harapan saya dan harga yang masuk akal
<i>Overall, I think my experience was a good value for the money, time and effort I spent</i>	Pengalaman yang saya dapatkan ketika berkunjung ke Danau Toba sesuai dengan biaya, waktu dan upaya yang saya berikan

4. *Customer satisfaction*

Tabel 3. 4 Skala untuk Mengukur *customer satisfaction* (Parawansa, 2018, p. 5)

<i>Original indicator</i>	Indikator hasil adaptasi
<i>Satisfied with the hospitality, courtesy</i>	Saya merasa puas dengan keramahan dan sopan santun masyarakat lokal dan penyedia jasa di Danau Toba
<i>Satisfied with the service so far</i>	Saya merasa puas dengan layanan yang ada di Danau Toba
<i>Satisfied as a customer</i>	Saya selaku pengunjung dan pelanggan di Danau Toba merasa

	puas
<i>Satisfied with and honesty</i>	Saya merasa puas akan kejujuran masyarakat maupun penyedia jasa di Danau Toba

5. *Revisit intention*

Tabel 3. 5 Skala untuk Mengukur *revisit intention* (Lin, 2013, p. 195)

<i>Original indicator</i>	Indikator hasil adaptasi
<i>Visit again</i>	Saya akan mengunjungi Danau Toba kembali
<i>Likely to be the next vacation destination</i>	Danau Toba akan menjadi destinasi wisata di liburan saya selanjutnya
<i>Intention to recommend to friend/ relatives</i>	Saya berniat untuk merekomendasikan Danau Toba sebagai destinasi wisata bagi teman saya ataupun keluarga saya
<i>Intention to recommend to people seeking advice</i>	Saya berniat untuk merekomendasikan Danau Toba bagi orang yang meminta pendapat tentang destinasi wisata

A. Skala Pengukuran

Penelitian ini memakai kuesioner dengan skala *likert type* skala 1 – 6 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden dengan pernyataan dalam survei. Menurut Putera (2021) untuk menghindari jawaban mengambang dari responden maka harus menghindari opsi jawaban netral, sehingga penelitian ini memakai skala 1 – 6 agar memberikan keakuratan jawaban responden.

Tabel 3. 6 Skala Pengukuran

Pilihan Jawaban		Bobot
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Sedikit Tidak Setuju	SdTS	3
Sedikit Setuju	SdS	4
Setuju	S	5
Sangat Setuju	SS	6

5. Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data yang dipakai adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh bahan tentang variabel-variabel yang sedang diuji.

Metode survei merupakan metode yang dipakai untuk pengumpulan data. Penelitian dengan metode survei adalah informasi yang dikumpulkan dari responden berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah diajukan dengan angket atau kuesioner yang dibagikan secara langsung maupun melalui perantara seperti telepon atau media online

A. Variabel Penelitian

Pada metode SEM (*Structural Equation Modelling*) memakai variabel laten, yaitu merupakan variabel-variabel yang secara langsung maka tidak bisa diukur. observasi terhadap variabel laten melalui pengaruh terhadap variabel yang diamati. Variabel yang diamati merupakan indikator yang dapat diukur.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dibutuhkan untuk membuktikan dan menganalisis apakah benar ada pengaruh antara dua variabel serta dapat mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan. Metode analisis data yang dipakai adalah metode kuantitatif dimana dilakukan analisis dengan menggunakan angka dan perhitungan dengan memakai metode statistik untuk menguji kebenaran dari hipotesis penelitian. Adapun manfaat dari analisis data ini adalah mengartikan data serta mengambil kesimpulan dari beberapa data yang telah dikolektif dan dapat dibaca dalam bentuk yang sederhana. Metode analisis data yang dipakai adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang akan dioperasikan menggunakan program perangkat lunak AMOS.

AMOS dipilih karena memiliki beberapa kelebihan. AMOS merupakan sistem perangkat lunak yang ramah bagi pengguna baru. Bahasa pemograman yang tidak rumit akan meningkatkan eektivitas pengolahan data oleh pengguna baru.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini yaitu dengan memperunkan statistik-statistik univariate yang meliputi mean median dan modus. Maksud analisis deskriptif ini adalah untuk memberikan garis besar atau penyebaran informasi sehingga informasi tersedia secara efektif dan bermanfaat .

2. Uji Validitas

Validitas dianggap sebagai konsep yang sangat penting dalam suatu penelitian. Pada penilaian kuesioner pengukuran ini adalah langkah yang sangat penting untuk dilakukan. Tujuan dari uji validitas adalah untuk menunjukkan kevalidan dan kesahihan dari kuisisioner yang digunakan dalam suatu penelitian. Hal tersebut karena instrumen yang telah dinyatakan reliabel belum pasti valid.

Dari pendugaan hubungan tersebut akan diperoleh koefisien koneksi yang digunakan untuk mengukur derajat keabsahan suatu barang dan untuk memutuskan apakah barang tersebut dimanfaatkan. Untuk menguji kelayakan dari suatu item untuk digunakan dalam penelitian maka akan dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat kepentingan 0,05 dimana hal tersebut akan dianggap substansial dengan asumsi memiliki hubungan yang besar dengan skor umum. Untuk mengetahui faktor-faktor yang diandalkan memiliki keterkaitan satu sama lain, digunakan pengujian faktor yang merupakan strategi multivariat. Di dalam penelitian ini faktor analisis yang dipakai adalah EFA (*Explorartory Factor Analysis*) dan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*).

EFA merupakan metode statistik yang digunakan untuk membuat model struktur yang terdiri dari banyak variabel. EFA digunakan ketika peneliti tidak mempunyai informasi atau teori tentang berapa jumlah faktor yang ada dan bagaimana pengelompokan variabel ke dalam faktor tersebut. Sedangkan CFA adalah

metodologi yang memiliki hipotesis estimasi yang mengontrol hubungan antara faktor observasional dan variabel yang ada dalam suatu tinjauan untuk menegaskan hipotesis estimasi untuk memikirkan efek samping dari persepsi

3. Uji Realibilitas

Sebuah kuesioner dapat dikatakan andal, meskipun estimasi diulang, instrumen akan tetap stabil atau konsisten dengan hasil yang agak mirip. Titik batas tertentu biasanya digunakan untuk pengujian, misalnya, 0,6. Jika reliabilitasnya di bawah 0,6 maka bisa dinyatakan kurang bagus, dengan asumsi 0,7 memuaskan dan 0,8 bisa dinyatakan bagus. Nilai koefisien realibilitas adalah yang menunjukkan secara empirik tentang tinggi rendahnya realibilitas. Jika suatu realibilitas tinggi maka dapat ditunjukkan dengan 45 nilai mendekati angka 1. Umumnya suatu realibilitas dianggap sudah cukup memuaskan jika $\geq 0,7$. Pengujian realibilitas instrumen dapat dilakukan dengan memakai rumus *Alpha Cronbach* (Gunawan et al., 2019) rumus dari *Alpha Cronbach* adalah :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana :

r_{11} : realibilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

σ_b^2 : jumlah varian butir

σ^2 : jumlah varian total

4. Uji Hipotesis

Untuk menelaah data peneliti memakai perangkat lunak *Structural Equation Model* (SEM) AMOS. Dengan melakukan penelitian yang dioperasikan SEM AMOS dapat mempermudah melakukan spesifikasi, mengamati serta melangsungkan perbaikan grafik dengan *tool* yang tidak rumit.

Menurut Hermuningsih (2013) untuk mengukur kesesuaian model maka akan menggunakan kriteria *goodness of fit* yang akan menyukat kemiripan input pengamatan yang sebenarnya dengan pandangan model yang telah diajukan. Pada umumnya terdapat tiga alat uji model pada *Structural Equation model* (SEM) AMOS yaitu *Absolute Fit Indices*, *Incremental Fit Indices*, dan *Parcimony Fit Indices*.

Absolute Fit Indices adalah model yang memutuskan seberapa baik model yang disimpulkan sesuai dengan informasi contoh dan menunjukkan model mana yang paling masuk akal. Indeks ini memberikan tanda seberapa baik hipotesis yang diajukan sesuai dengan informasi. Bagian alat uji dari *goodness of fit* utama pada *absolute fit indices* adalah *Chi-square*, dimana *Chi square* dalam pengujian *measurement* model sebagai alat utama. *Incremental Fit Indices* merupakan sebagai komparatif atau indeks kecocokan relatif yang merupakan sekumpulan indeks yang dalam bentuk mentahnya tidak menggunakan *Chi-square* namun membandingkan

nilai *Chi-square* dengan model dasar. *Parcimony Fit Indices* adalah yang membandingkan suatu model yang kompleks dengan suatu model yang sederhana.

Pada SEM, *Absolute Fit Indices* adalah suatu yang memiliki arti dengan memperkirakan model sekaligus, terlepas dari apakah itu mencoba model yang mendasarinya atau memperkirakan model pada saat yang sama. Alat ukur *Absolute Fit Indices* adalah :

1. *Chi-square* yang sering disebut Kai Square. *Chi-square* merupakan bagian tes relatif non-parametrik ketika jumlah populasi tidak jelas. Ketika nilai *Chi-Square* rendah maka model yang diuji tersebut dapat dikatakan baik. Semakin rendah nilai dari *Chi-square* maka akan baik juga model tersebut dan akan diterima bila nilai probabilitas (p) dengan *cut off value* sebesar $p > 0,05$. Tetapi akan dinilai cukup *sensitive* terhadap jumlah sampel yang dipakai. Jika sampel yang digunakan sudah memenuhi atau diatas 200 maka nilainya akan naik dan memiliki peluang untuk menolak hipotesis nol. Maka dalam pengaplikasian *Chi-square* akan menjadi lebih baik ketika memiliki samper berkisar 100 – 200 karena jumlah sampel mempengaruhi *Chi-square*.
2. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*), adalah catatan untuk mengukur kecocokan model pada mayoritas pengujian. RMSEA adalah tindakan yang bekerja pada pola pengukuran *Chi-Square*. Ketika RMSEA $< 0,8$ maka dapat tergolong bagus.

3. GFI (*Goodness of Fit Index*), adalah indeks untuk memvisualkan keseimbangan model umum yang dapat ditentukan dari residual kuadrat dari model yang diantisipasi yang dikontraskan dengan informasi nyata. Jika nilainya mendekati 1,0 suatu model sudah dapat dinyatakan fit serta memiliki nilai mendekati 0, belum bisa dinyatakan fit, dan diharapkan nilai GFI diatas 0,9
4. AFGI (*Adjusted Goodness-of-Fit Index*), merupakan satu indeks yang menyesuaikan *Goodness of Fit Index* (GFI) berdasarkan derajat kebebasan. Nilai yang baik adalah jika $AFGI > 0.9$, dimana model tersebut dapat dikatakan fit.
5. CMIN/DF, diperoleh dari pengujian *Chi-square/Degree of Freedom* (DF) sebagai parameter untuk menelaah apakah suatu model telah dapat dinyatakan fit. Nilai CMIN/DF yang layak mengasumsikan bahwa itu adalah 2 yang menunjukkan pengakuan model. Setelah menguji *absolute fit indices*, tahap berikutnya adalah menguji *incremental fit indices*. Dengan asumsi ukuran *incremental fit indices* telah tercapai, dapat dikatakan bahwa sudah fit secara model. Pada umumnya parameter yang dipakai adalah :
6. Tucker Lewis Index (TLI) yaitu indeks ketepatan tambahan yang membandingkan suatu model yang diuji dengan suatu *baseline* model. Nilai TLI diharapkan $> 0,95$ agar model yang diuji dinyatakan diterima.

7. CFI (*Comparative Fit Index*), adalah indeks yang tidak mempermasalahkan banyaknya sampel sehingga akan akurat jika dipakai sebagai sumber perspektif dalam memperkirakan tingkat model pemeriksaan. Nilai CFI berada di kisaran 0-1 dimana semakin dekat angka 1 maka tingkat suatu model diterima akan semakin tinggi. $> 0,95$ adalah nilai yang diharapkan dari model.

Setelah *incremental Fit Indices* maka akan melakukan *Parsimonius Fit Measures*, manfaatnya untuk melakukan *adjustment* pada pengukuran fit sehingga model-model penelitian dapat dibandingkan.

Tabel 3. 7 Goodness of Fit Indices

Goodness of Fit Indices	Cut-off Value
Chi-square	Diharapkan kecil
Significance Probability	$\geq 0,05$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Setelah kesesuaian model, tahap selanjutnya adalah menguji hipotesis untuk menunjukkan hubungan sebab akibat antara faktor-faktor yang diuji. Hasil dari uji tersebut ditunjukkan oleh nilai *regression weight* pada segmen CR yang dikontraskan dengan nilai kritisnya. Kriteria untuk menguji hipotesis ini adalah fokus pada

probabilitas (p) dan nilai koefisien lambda. Jika nilai $p \leq 0,05$ dan nilai $CR > 1$, sudah dapat dinyatakan signifikan.

