

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji faktor yang mempengaruhi minat mengunjungi ulang. Penelitian ini memiliki tujuan lainnya yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa dengan minat mengunjungi ulang unit dunia fantasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengunjung dengan minat mengunjungi ulang unit dunia fantasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara harga dengan minat mengunjungi ulang unit dunia fantasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan dengan minat mengunjungi ulang pengunjung unit dunia fantasi.

3.2 Tempat dan waktu penelitian atau objek dan ruang lingkup penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di unit Dunia Fantasi, Taman Impian Jaya Ancol. Taman Impian Jaya Ancol terletak di Jalan Pantai Indah No 7, Kelurahan Ancol, Pademangan Jakarta Utara.

3.1.2 Waktu penelitian dan ruang lingkup penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada 20 Maret 2015 di Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta. Peneliti melakukan observasi dan membagikan kuesioner.

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian adalah pengunjung dan yang pernah mengunjungi taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi di Taman Impian Jaya Ancol.
2. Responden yang dipilih adalah yang berminat mengunjungi ulang ke unit Dunia Fantasi Taman Impian Jaya Ancol yang kedua kalinya.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan⁴⁴.

Tujuan dalam penelitian kuantitatif ini adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti.

Metode teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah *survey*. Observasi atau *survey* adalah kuesioner yang terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang spesifik⁴⁵.

3.4 Populasi dan *sampling*

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang

⁴⁴Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung : Alfabeta, 2013). P 62

⁴⁵Malhotra, Naresh K. 2009. Riset Pemasaran Edisi 4. (Jakarta : PT Indeks) p 362

menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian⁴⁶.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang mengunjungi taman hiburan tematik baik yang nusantara maupun yang dari luar negeri atau *tourism*. Pengunjung taman tematik ini tidak hanya masyarakat DKI Jakarta saja melainkan dari luar kota mengunjungi untuk berlibur. Banyak pengunjung dari mancanegara datang ke taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi, PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk.

Sampel adalah sub kelompok populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi⁴⁷. Rata-rata pengunjung taman hiburan tematik ini sekitar kurang lebih 10.000 – 15.000 pengunjung tiap harinya⁴⁸. Karena yang akan diteliti adalah bagaimana tanggapan atau pendapat pengunjung mengenai variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini.

Cara peneliti melakukan *sampling* adalah dengan membagikan kuesioner dengan pengunjung yang sedang atau yang pernah (tidak harus sedang di taman hiburan tematik) mengunjungi taman hiburan tematik. Peneliti akan memberikan pertanyaan dasar sebelum pengunjung atau yang sudah pernah mengunjungi wahana bermain di taman tematik yaitu tentang seberapa sering mengunjungi unit Dunia Fantasi.

⁴⁶Augusty Ferdinand, Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen , (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2006), p223

⁴⁷Malhotra, Naresh K. Op. Cit p 364

⁴⁸ISO 2000 dunia fantasi 2011

Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah responden dari penelitian terdahulu:

Tabel III.1
Klasifikasi sampel

No.	Peneliti	Jumlah responden	Metode
1.	Chou, 2013	495	SEM
2.	Ta Lin, 2011	398	SEM
3.	Valle, 2006	486	SEM
4.	Fa Ko, 2011	200	SEM
5.	Chang & Backman, 2008	100	SEM
6.	Chen & Lamberti, 2013	100	SEM
7.	Liao, 2012	636	SPSS
8.	Jatmiko, 2009	100	SEM
9.	Herstanti, 2014	227	SEM

Sumber : data diolah oleh peneliti

Melihat dari jumlah responden dari penelitian sebelumnya berbeda-beda, maka dalam penelitian ini akan mengambil 200 responden. Peneliti menggunakan teori Roscow yaitu sebagai berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 reponden.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah sampel tiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang akan diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada lima maka jumlah anggota sampel adalah 50

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.⁴⁹

Dari rata-rata pengunjung taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi yang ada di Jakarta dan terbesar yaitu peneliti membutuhkan 200 sampel yang dapat membantu dalam penelitian ini. peneliti akan membagikan secara *random* baik langsung di berbagai lokasi taman hiburan tematik dan atau yang sudah pernah mengunjungi taman hiburan tematik. Teknik pengumpulan data atau operasionalisasi variabel penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara *survey* ke lokasi. *Survey* adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu dan pemeriksaan komprehensif menggunakan kuesioner dan wawancara dengan memberikan pengunjung pertanyaan yang diperlukan dalam penelitian ini⁵⁰.

Berikut adalah variabel bebas atau variabel independen yaitu variabel atau alternatif yang dimanipulasi dan efeknya diukur serta dibandingkan⁵¹. Dalam penelitian ini variabel independen yaitu kualitas pelayanan jasa, harga tiket, kepuasan pengunjung dan citra atau *image* taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi.

⁴⁹Sugiyono. Op Cit, p 131

⁵⁰Hartono.2011. Statistika Untuk Penelitian. (Jakarta : Lembaga Studi Filsafat) p 7

⁵¹Malhotra, Naresh K. Op. Cit. P 56

Table 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kualitas pelayanan jasa	Tangible/Bukti fisik	1. Fasilitas inti yang memadai seperti toilet	Chou, 2013
		2. Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti ruang kesehatan	
		3. Kondisi gedung yang memadai	
		4. Kebersihan fasilitas yang diberikan	
		5. Kemodernan atau kemudahan pada fasilitas yang diberikan	
	Reability atau keandalan	6. Ketersediaan informasi	
		7. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Chou, 2013
		8. Pelayanan atau officer yang memberikan pelayanan dan informasi yang baik terhadap pengunjung.	
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	9. Kecekatan staf membantu pengunjung	Chou, 2013
		10. Melayani pengunjung dengan cepat	
	Jaminan (<i>assurance</i>),	11. Kemampuan staff dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung	Chou, 2013
		12. Kesopanan yang ditunjukkan staf dalam melayani pengunjung	
Kepuasan pengunjung	Kualitas produk	13. Pengunjung merasa puas terhadap wahana bermain.	Herstanti, 2014
		14. Pengunjung merasa puas terhadap lingkungan dari taman hiburan tematik	
		15. Pengunjung puas mengelilingi objek wisata	
	Faktor	16. Pengunjung puas mengelilingi	Herstanti,

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Harga	emosional	objek wisata di taman hiburan tematik	2014
		17. Pengunjung merasa puas mengunjungi tempat yang menjadi favorit masyarakat	
		18. Selain objek wisata, pengunjung merasa puas terhadap hiburan di sekitar taman hiburan tematik	
		19. Pengunjung merasa puas karena banyak informasi yang memudahkan	
	Kemudahan	20. Pengunjung merassa puas karena akses dan tujuan wisata dapat dijangkau dengan mudah misalnya jalur tol.	Herstanti, 2014
		21. Pengunjung merasa mudah untuk melakukan pembayaran	
	Keterjangkauan harga	22. Harga untuk masuk taman hiburan tematik terjangkau.	
	Keterjangkauan harga	23. Pengunjung merasa mudah mendapatkan makanan di dalam taman hiburan tematik dan terjangkau	Liu, 2011
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	24. Pengunjung merasa harga tiket masuk taman hiburan tematik sebanding dengan apa yang didapat.	Liu, 2011
	Kesesuaian harga dengan manfaat	25. Permainan yang ada banyak sehingga dapat menggunakan fasilitas bermain sepuasnya 26. Harga tiket masuk sesuai dengan banyaknya fasilitas yang disediakan 27. Harga tiket masuk dapat menikmati wahana bermain didalamnya.	Liu, 2011

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Citra	<i>Recognition</i>	28. Taman hiburan tematik sudah dikenal oleh masyarakat luas	Ta Lin, 2012
	<i>Reputattion</i>	29. Taman hiburan tematik ini sudah diketahui apa saja fasilitas dan harganya	
	<i>Affinity</i>	30. Memiliki <i>track record</i> yang baik.	
	<i>Brand loyalty</i>	31. Taman hiburan temattik memiliki reputasi nama perusahaan yang baik	Ta Lin, 2012
	32. Adanya rasa empati atau emosional terhadap taman hiburan tematik		
		33. Adanya rasa selalu ingin berkunjung ke taman hiburan tematik	
		34. Mengajak saudara lain untuk mengunjungi taman hiburan tematik	

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Minat kunjungan ulang	Minat transaksional	35. Pengunjung akan melakukan kunjungan ulang pada taman hiburan tematik yang sama.	Herstanti, 2014
		36. Pengunjung akan menikmati wisata yang sama	
	Minat Referensial	37. Pengunjung akan merekomendasikan taman hiburan tematik kepada orang lain	Herstanti, 2014
		38. Pengunjung akan bercerita hal yang positif tentang pengalaman di taman hiburan tematik tersebut	
	Minat Preferensial	39. Taman hiburan tematik yang akan dikunjungi adalah taman hiburan tematik yang sudah pernah dikunjungi sebelumnya	Herstanti, 2014
		40. Wisata yang dikunjungi adalah sama yang sudah pernah dikunjungi sebelumnya	
	Minat Eksploratif	41. Pengunjung akan mencari informasi baru mengenai wahana bermain yang sudah pernah dikunjungi	Herstanti, 2014
		42. Pengunjung akan mencari tahu mengenai promo atau <i>bundling</i> wahana bermain dan waktunya yang sudah pernah dikunjungi sebelumnya	

Sumber : data diolah oleh peneliti

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan adalah data primer. Data primer menurut malhotra adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus

menyelesaikan masalah penelitian⁵². Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi tentang variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

3.6 Metode Analisis

Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Peneliti menggunakan program SPSS dan SEM (*Structural Equation Model*) AMOS untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

3.7 Teknik *Structural Equation Modeling* (SEM)

Persamaan pemodelan struktural (*Structural Equation Modelling* atau SEM) merupakan teknik statistik untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal menggunakan kombinasi data statistik dan asumsi kausal kualitatif. Model (SEM) memungkinkan pemodelan kedua konfirmatori dan eksplorasi, yang menandakan kecocokan untuk kedua pengujian teori dan pengembangan teori. Pemodelan konfirmasi biasanya dimulai dengan suatu hipotesis yang akan direpresentasikan dalam model kausal. Konsep yang digunakan dalam model kemudian harus dioperasionalkan untuk memungkinkan pengujian hubungan antara konsep-konsep dalam model. Kemudian model ini diuji terhadap data pengukuran yang diperoleh untuk menentukan seberapa baik model tersebut sesuai data. Asumsi kausal yang tertanam di dalam model

⁵²Ibid. p 64

sering memiliki implikasi difalsifikasi yang dapat diuji terhadap data⁵³. Dari segi metodologi SEM memainkan peran, diantaranya sebagai sistem persamaan simultan, analisis kausal linier, analisis lintasan, analisis struktur kovarian, dan model persamaan struktural⁵⁴.

Meskipun demikian, ada beberapa hal yang membedakan SEM dengan regresi biasa maupun teknik multivariat yang lain, karena membutuhkan lebih dari sekedar perangkat statistik yang didasarkan atas regresi biasa dan analisis varian. SEM terdiri dari dua bagian yaitu model variabel laten dan model pengukuran.

Kedua model tersebut mempunyai karakteristik yang berbeda dengan regresi biasa. Regresi biasa, umumnya, menspesifikasikan hubungan kausal antara variabel-variabel teramati, sedangkan pada model variabel laten SEM, hubungan kausal terjadi di antara variabel-variabel tidak teramati atau variabel-variabel laten.

Kline dan Klammer (dalam buku Wijanto, 2008) lebih mendorong penggunaan SEM dibandingkan regresi berganda karena terdapat lima alasan, yaitu:

1. SEM memeriksa hubungan di antara variabel-variabel sebagai sebuah unit, tidak seperti pada regresi berganda yang pendekatannya sedikit demi sedikit.

⁵³Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Struktural Equation Modeling dengan Konsep dan Tutorial*. (Yogyakarta : Graha Ilmu) p 23

⁵⁴Ibid. p 25

2. Asumsi pengukuran yang handal dan sempurna pada regresi berganda tidak dapat dipertahankan, dan pengukuran dengan kesalahan dapat ditangani dengan mudah oleh SEM.
3. *Modification Index* yang dihasilkan oleh SEM menyediakan lebih banyak isyarat tentang arah penelitian dan permodelan yang perlu ditindak lanjuti dibandingkan pada regresi.
4. Interaksi juga dapat ditangani dalam SEM.
5. Kemampuan SEM dalam menangani *non recursive paths*.⁵⁵

3.7.1 Uji Kesesuaian Model

Pada prakteknya terdapat beberapa alat uji model pada SEM yang terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. *Absolute Fit Indices*
- b. *Incremental Fit Indices*
- c. *Parsimony Fit Indices*⁵⁶

Pengujian yang paling mendasar pada SEM dengan mengukur model *fit* secara keseluruhan baik model struktural maupun model pengukuran secara bersamaan yang disebut dengan *Absolute Fit Indices*.

Ukuran untuk membandingkan model yang diajukan dengan model lain yang lebih dispesifikan disebut *Incremental Fit Indices*. Melakukan *adjustment* terhadap pengukuran *fit* untuk dapat diperbandingkan antar model

⁵⁵Ibid. p 31

⁵⁶Ibid. p 35

penelitian disebut *Parsimony Fit Indices*. Berikut indeks – indeks uji kesesuaian model pada SEM :

1. Chi-Square (CMIN)

Chi-Square merupakan alat ukur yang paling fundamental untuk mengukur overall fit. Chi-Square ini bersifat sangat sensitif terhadap besarnya sampel yang digunakan. Bila jumlah sampel yang digunakan cukup besar yaitu lebih dari 200 sampel, maka chi-square harus di dampingi oleh alat uji lainnya.

Model yang diuji akan dipandang baik atau memuaskan bila nilai chi-squarinya rendah. Semakin kecil nilai chi-square (CMIN) maka semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas (p) dengan cut off value sebesar $p > 0,05$.

Sampel yang terlalu kecil (kurang dari 50) maupun sampel yang terlalu besar akan sangat mempengaruhi chi-square. Oleh karena itu, penggunaan chi-square hanya sesuai bila ukuran sampel adalah antara 100 dan 200. Bila ukuran sampel diluar rentang itu, uji signifikansi menjadi kurang reliabel, maka pengujian ini perlu dilengkapi dengan alat uji lainnya.

2. CMIN/DF

CMIN/DF dihasilkan dari statistic chi-square (CMIN) dibagi dengan Degree of Freedom (DF) yang merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat fit sebuah model. CMIN/DF yang diharapkan adalah sebesar $\leq 3,00$ yang menunjukkan adanya penerimaan dari model.

3. TLI (*Tucker Lewis Index*)

Nilai yang diharapkan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah sebesar $>0,95$ dan nilai yang mendekati 1,0 menunjukkan very good fit.

4. CFI (*Comparative Fit Index*)

Indeks ini tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model. Besaran indeks CFI berada pada rentang 0-1, dimana semakin mendekati 1 mengindikasikan tingkat penerimaan model yang paling tinggi. Nilai CFI yang diharapkan adalah sebesar $\geq 0,95$. Dalam pengujian model, indeks TLI dan CFI sangat dianjurkan untuk digunakan karena indeks-indeks ini relative tidak sensitive terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi pula oleh kerumitan model.

6. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*)

Indeks ini dapat digunakan untuk mengkompetensi statistic chi-square dalam sampel yang besar. Nilai RMSEA menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,05 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model.

Dengan demikian indeks-indeks yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model adalah seperti yang diringkas dalam tabel berikut ini

Tabel III.3
Goodness of Fit Indices

Goodness of Fit Indices	Cut-off Value
Chi-Square (CMIN)	Diharapkan Kecil
Probabilitas	$>0,05$
CMIN/DF	$<3,00$
RMSEA	$\leq 0,05$
TLI	$>0,95$
CFI	$>0,95$

Sumber: Data diolah oleh Peneliti

3.7.2 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini memiliki empat hipotesis seperti yang tercantum pada bab 2. Untuk menguji setiap hipotesis apakah berpengaruh atau tidak berpengaruh peneliti akan menguji kerangka berpikir.

3.8 Pilot Test

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan *pilot study* dengan cara menyebarkan 50 kuesioner kepada responden di Taman Impian Jaya Ancol yang pernah melakukan kunjungan sebelumnya.

Pilot study adalah sebuah percobaan penelitian dalam lingkup yang kecil guna untuk melihat hasil dari penelitian yang nantinya akan diteliti

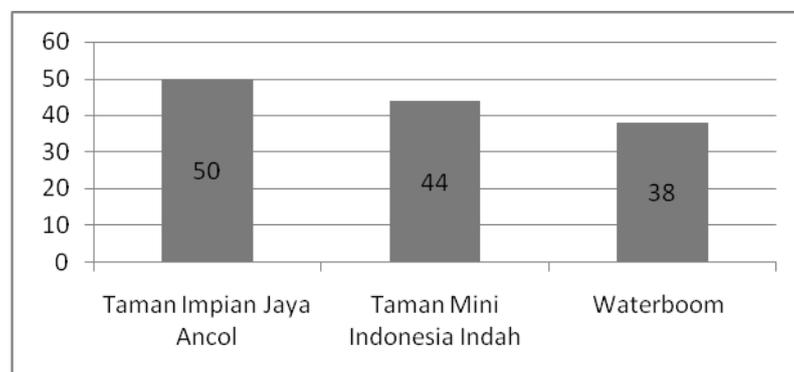
secara besar⁵⁷. Adapun keuntungan dari pelaksanaan uji pilot ini, diantaranya adalah sebagai berikut⁵⁸ :

1. Memberi peringatan lebih awal tentang dimana kemungkinan penelitian utama akan gagal.
2. Menjadi petunjuk kepada peneliti bagian mana yang akan gagal dalam penelitian besar nanti.
3. Memastikan apakah metode atau instrumen yang diusulkan atau direncanakan oleh peneliti cukup baik, sederhana, atau terlalu rumit.

Peneliti menyebar kuesioner kepada 50 responden dan berikut adalah hasilnya yang dibantu oleh alat SPSS :

1. Taman hiburan tematik yang pernah dikunjungi

a. Jakarta



Gambar III.1
Grafik banyaknya responden yang mengunjungi taman hiburan tematik di Jakarta

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

⁵⁷ Van Teijlingen, Edwin. 2011. The Important of pilot study. P 45.

⁵⁸Ibid. p 66.

Tabel III.4

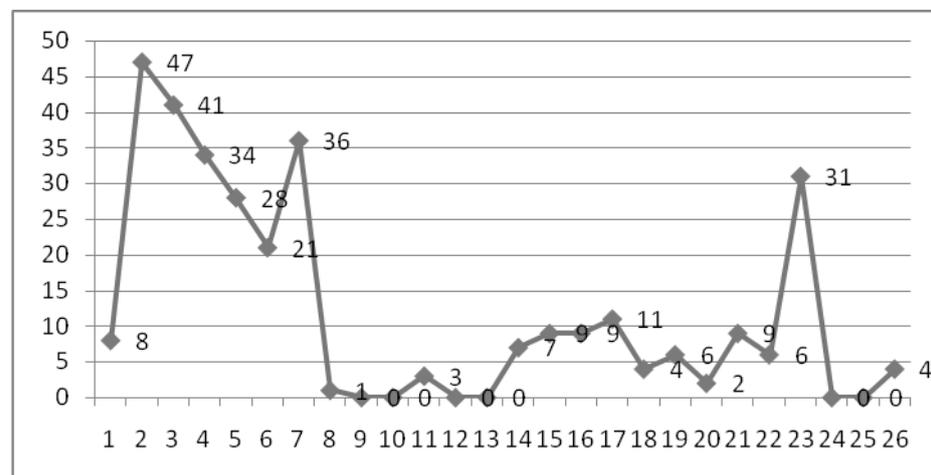
Tabel banyaknya responden yang mengunjungi taman hiburan tematik di Jakarta

No	Taman Hiburan Tematik	Jumlah dalam kuesioner	Persentase
1.	Taman Impian Jaya Ancol	50	100%
2.	Taman Mini Indonesia Indah	44	88%
3.	Waterboom	38	76%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh responden (100%) pernah mengunjungi Taman impian jaya ancول. Dan 88% responden pernah juga mengunjungi TMII dan 76% pernah mengunjungi Waterboom Park. Jadi ada beberapa responden yang sudah mengunjungi ketiganya.

b. Luar Jakarta

**Gambar III.2**

Grafik kunjungan taman hiburan tematik diluar Jakarta
Data diolah oleh Peneliti

Tabel 3.5
Tabel kunjungan taman hiburan tematik yang ada diluar Jakarta

No	Taman Hiburan Tematik	Jumlah	Persentase
1.	Kebun Binatang Bukit Tinggi (Sumatera Barat)	8	16%
2.	Kebun Raya Bogor (Jawaa Barat)	47	94%
3.	Taman Safari Indonesia I (Jawa Barat)	41	82%
4.	Taman Wisata Mekarsari (Jawa Barat)	34	68%
5.	Trans Studio Bandung dan Resort (Jawa Barat)	28	56%
6.	Jungleland, Sentul (Jawa Barat)	21	42%
7.	The Jungle (Jawa Barat)	36	72%
8.	Kampung Gajah (Jawa Barat)	1	2%
9.	Taman Wisata Alam Sidomukti (Jawa Tengah)	0	0%
10.	Tiara Park Waterboom & 3D Theater Beach (Jawa Tengah)	0	0%
11.	The Peak View (Jawa tengah)	3	6%
12.	Taman Rekreasi Kartini (Jawa Tengah)	0	0%
13.	Pikatan Waterparkk (Jawa Tengah)	0	0%
14.	Waterpark Widuri (Jawa Tengah)	7	14%
15..	Kura-Kura Ocean Park (Jawa Timur)	9	18%
16.	Waterboom Niagara (Jawa Timur)	9	18%
17.	Taman Wisata Selecta (Jawa Ttimur)	11	22%
18.	Taman Safari Indonesia II (Jawa Timur)	4	8%
19.	Taman Maharani, Goa And Zoo (Jawa Timur)	6	12%
20.	Taman Jatim Park (Jawa Timur)	2	4%
21.	Taman Rekreasi Umbul (Jawa Timur)	9	18%
22.	Grand Puri Waterpark (Yogyakarta)	6	12%
23.	Waterboom Nusa Dua (Bali)	31	62%
24.	Taman Wisata Wera (Sulawesi Tengah)	0	0%
25.	Sinka Island Park (Kalimantan Barat)	0	0%
26.	Trans Studio Makasar (Sulawesi Selatan)	4	8%

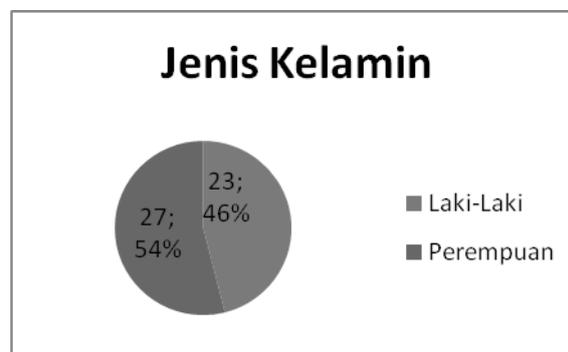
Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dari hasil tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa ada 4 taman hiburan tematik yang ada di Indonesia yang belum pernah dikunjungi

responden yaitu Taman Wisata Alam Sidomukti (Jawa Tengah), Tiara Park Waterboom & 3D Theater Beach (Jawa Tengah), Taman Rekreasi Kartini (Jawa Tengah), Pikatan Waterparkk (Jawa Tengah), Taman Wisata Wera (Sulawesi Tengah), Sinka Island Park (Kalimantan Barat).

Lebih dari 50% dari responden pernah mengunjungi Kebun Raya Bogor (Jawaa Barat), Taman Safari Indonesia I (Jawa Barat), Taman Wisata Mekarsari (Jawa Barat), Trans Studio Bandung dan Resort (Jawa Barat), The Jungle (Jawa Barat), dan Waterboom Nusa Dua (Bali). Jadi selain tempat penelitian, rata-rata setiap responden pernah mengunjungi taman hiburan tematik lainnya.

1. Jenis kelamin reponden



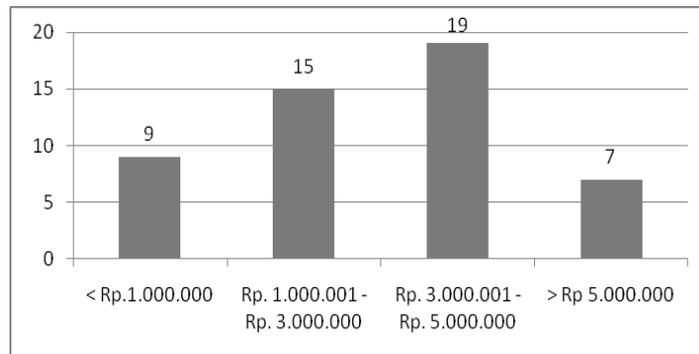
Gambar III.3

Grafik jenis kelamin responden

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa responden terdiri dari 27 orang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 54%. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 23 orang atau sebesar 46% dari total semua responden yang disebar oleh peneliti.

2. Pendapatan per bulan



Gambar III.4

Grafik pendapatan responden

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Table III.6

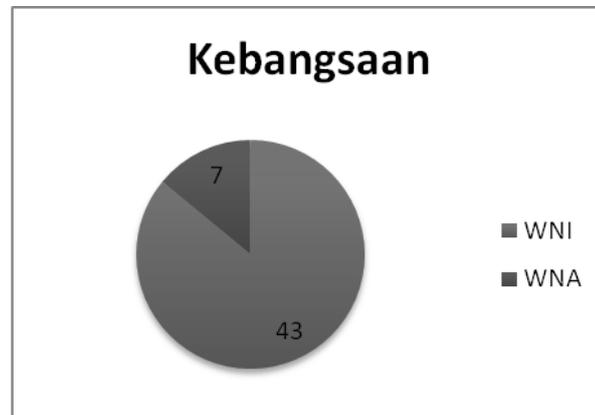
Tabel pendapatan responden

No	Penghasilan	Jumlah	Persentase
1	< Rp. 1.000.000	9	18%
2	Rp. 1.000.001 – Rp. 3.000.000	15	30%
3	Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000	19	38%
4	Lebih dari Rp 5.000.000	7	14%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 38% responden memiliki penghasilan antara Rp. 3.000.001 hingga Rp. 5.000.000

3. Kebangsaan



Gambar III.5

Grafik kebangsaan responden

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 86% responden merupakan warga negara indonesia dan 14% adalah warga negara asing yang berlibur di Indonesia.

4. Validitas dan reliabilitas

a. Variabel kualitas jasa

Table III.7

Tabel KMO variabel kualitas jasa

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,755
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	284,892
	Df	66
	Sig.	,000

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

KMO atau *kaiser meyer olkin measure of sampling adequacy* adalah nilai yang menunjukkan jumlah sampel layak untuk

menguji ketepatan faktor analisis⁵⁹. Nilai tinggi KMO antara 0.5 hingga 1 mengindikasikan analisis faktor telah cukup sehingga layak untuk uji ketepatan faktor analisis.

Nilai tinggi KMO antara 0,5 sampai 1,0 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup, nilai dibawah 0,5 menyatakan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup⁶⁰. Hasil KMO variabel kualitas jasa mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.755. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Table III.8
Tabel pernyataan variabel kualitas jasa

Nama	Pernyataan	Factor Loading		
		1	2	3
Dimensi: Tangible				
KJS 11	Staf dengan cekat membantu pengunjung	0,992		
KJS 10	Staf dapat memberikan pelayanan dan informasi yang baik.	0,992		
KJS 01	Kondisi toilet bersih.	0,992		
KJS 09	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	0,992		
KJS 05	Fasilitas-fasilitas memiliki kebersihan yang baik.	0,829		
KJS 04	Kondisi wahana bermain memadai.	0,778		
KJS 02	Kondisi toilet memadai.	0,635		
Cronbach's Alpha		0,884		
Dimensi: Jaminan				
KJS 08	Pengunjung dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.		1.003	
KJS 14	Staf dengan sopan melayani pengunjung.		1.003	

⁵⁹

⁶⁰Naresh K. Malhotra, 2010, *Op. Cit.*, hal. 290-291.

Nama	Pernyataan	Factor Loading		
		1	2	3
KJS 06	Fasilitas-fasilitas sudah modern..		0,941	
KJS 13	Staf mampu memberikan informasi yang Saya butuhkan.		0,938	
Cronbach's Alpha			0,756	
Dimensi: Daya Tanggap				
KJS 03	Tersedia ruang kesehatan.			0.992
KJS 12	Staf dengan cepat melayani pengunjung			0.992
KJS 07	Fasilitas-fasilitas memudahkan pengunjung			0.951
Cronbach's Alpha				1.000

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Menurut teori yang telah di tulis pada bab dua, kualitas jasa memiliki empat dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Sedangkan dalam uji pilot atau uji dalam skala kecil menunjukkan dalam variabel kualitas jasa memiliki tiga dimensi yaitu bukti fisik, jaminan dan daya tanggap.

Ada 14 pertanyaan dalam variabel kualitas jasa. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach > 0,60⁶¹. *Cronbach's alpha* dari dimensi bukti fisik adalah sebesar >0,6 yaitu 0,884 maka dapat dinyatakan reliabel. Sedangkan dimensi jaminan adalah sebesar 0.756 maka dinyatakan reliabel. Dimensi daya tanggap memiliki nilai 1.000 dan dinyatakan reliabel.

⁶¹Danang Sunyoto, *Op. Cit.*, hal.68.

b. Variabel Kepuasan

Table III.9
Tabel KMO variabel kepuasan

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.701

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Nilai tinggi KMO antara 0,5 sampai 1,0 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup, nilai dibawah 0,5 menyatakan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup⁶². Hasil KMO variabel kualitas jasa mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.701. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Table III.10
Tabel pernyataan variabel kepuasan

Nama	Pernyataan	<i>Factor Loading</i>			
		1	2	3	4
Dimensi: Kualitas Produk					
KP 17	Pengunjung puas mengelilingi taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol.	0.867			
KP 15	Pengunjung puas terhadap wahana bermain di taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol..	0.867			
KP 19	Pengunjung puas terhadap menu makanan yang ada di dalam unit Dunia Fantasi Ancol..	0.516			
	<i>Cronbach's Alpha</i>	0.875			
Dimensi: Harga produk					
KP 26	Pengunjung dengan mudah untuk melakukan pembayaran untuk pembelian tiket masuk Dunia Fantasi.		0.919		

⁶²Naresh K. Malhotra, 2010, *Op. Cit.*, hal. 290-291.

Nama	Pernyataan	Factor Loading			
		1	2	3	4
KP 21	Pengunjung puas mengelilingi objek wisata di taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi, Ancol.		0.905		
KP 16	Pengunjung puas terhadap lingkungan di taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol.		0.503		
	Cronbach's Alpha		0.665		
Dimensi: Faktor Emosional					
KP 23	Selain objek wisata, pengunjung puas terhadap hiburan di sekitar taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol.			0.712	
KP 22	Pengunjung puas mengunjungi wahana yang menjadi favorit masyarakat.			0.671	
KP 24	Pengunjung puas karena tersedianya informasi yang memudahkan.			0.635	
	Cronbach's Alpha			0.717	
Dimensi: Kemudahan					
KP 25	Pengunjung puas karena akses jalan menuju tujuan wisata dapat dijangkau dengan mudah misalnya jalur tol.				0.801
KP 18	Pengunjung puas karena harga tiket wahana sesuai dengan ekspektasi.				0.720
KP 20	Pengunjung puas terhadap harga makanan yang ada di dalam taman hiburan tematik Ancol.				0.619
	Cronbach's Alpha				0.608

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Menurut teori yang telah di tulis pada bab dua, Kepuasan memiliki empat dimensi yaitu produk, kepuasan harga produk, faktor emosional dan kemudahan. Sedangkan dalam uji pilot atau uji dalam skala kecil juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan memiliki empat dimensi tersebut.

Ada 12 pertanyaan dalam variabel kepuasan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$ ⁶³. *Cronbach's alpha* dari dimensi produk adalah sebesar $>0,6$ yaitu 0,875 maka dapat dinyatakan reliabel. Sedangkan dimensi kepuasan harga adalah sebesar 0.665 maka dinyatakan reliabel. Dimensi faktor emosional adalah sebesar $>0,6$ yaitu 0,717 maka dapat dinyatakan reliabel. Dimensi kemudahan adalah sebesar 0.608 dan dinyatakan reliabel.

c. Variabel Persepsi Harga Tiket

Table III.11
Tabel pendapatan responden

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.809

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Nilai tinggi KMO antara 0,5 sampai 1,0 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup, nilai dibawah 0,5 menyatakan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup⁶⁴. Hasil KMO variabel kualitas jasa

⁶³Danang Sunyoto, *Op. Cit.*, hal.68.

⁶⁴Naresh K. Malhotra, 2010, *Op. Cit.*, hal. 290-291.

mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.809. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Table III.12
Tabel pernyataan variabel persepsi harga tiket

Nama	Pernyataan	Factor Loading
		1
Dimensi: Kesesuaian harga dengan kualitas produk		
HG 31	Harga tiket masuk sesuai dengan banyaknya fasilitas dan wahana bermain yang disediakan.	0.809
HG 27	Menurut saya harga untuk masuk taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol terjangkau.	0.801
HG 32	Harga tiket masuk sudah dapat menikmati semua wahana bermain didalamnya.	0.784
HG 30	Permainan ada banyak pilihan sehingga dapat menggunakan fasilitas bermain sepuasnya.	0.762
HG 29	Saya merasa harga tiket taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol sebanding dengan apa saya dapat.	0.652
HG 28	Saya dengan mudah mendapatkan makanan di dalam taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol dengan harga terjangkau.	0.617
Cronbach's Alpha		0.820

Sumber : data diolah oleh peneliti

Menurut teori yang telah di tulis pada bab dua, harga memiliki empat dimensi yaitu keterjangkauan, kesesuaian harga dengan produk dan kesesuaian harga dengan manfaat. Sedangkan dalam uji pilot atau uji dalam skala kecil menunjukkan bahwa variabel harga tidak memiliki dimensi.

Ada enam pertanyaan dalam variabel citra perusahaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$ ⁶⁵. *Cronbach's alpha* dari dimensi kesesuaian harga dengan produk adalah sebesar $>0,6$ yaitu 0,820 maka dapat dinyatakan reliabel.

d. Variabel citra perusahaan

Table III.13
Tabel KMO variabel citra perusahaan

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.817

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Nilai tinggi KMO antara 0,5 sampai 1,0 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup, nilai dibawah 0,5 menyatakan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup⁶⁶. Hasil KMO variabel kualitas jasa mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.817. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Table III.14
Tabel pernyataan variabel citra perusahaan

Nama	Pernyataan	Factor Loading
		1
Dimensi:		
CR 36	Memiliki <i>track record</i> yang baik.	0.753
CR 38	Adanya rasa empati terhadap unit Dunia Fantasi	0.721
CR 34	Pengunjung sudah mengetahui wahana	0.712

⁶⁵Danang Sunyoto, *Op. Cit.*, hal.68.

⁶⁶Naresh K. Malhotra, 2010, *Op. Cit.*, hal. 290-291.

Nama	Pernyataan	Factor Loading
		1
	bermain di taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol.	
CR 35	Pengunjung sudah mengetahui harga tiket di taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi.	0.686
CR 39	Adanya rasa selalu ingin berkunjung ke taman hiburan tematik unit Dunia fantasi Ancol,	0.686
CR 33	Unit Dunia Fantasi Ancol sudah dikenal oleh masyarakat luas.	0.682
CR 37	Unit Dunia Fantasi Ancol memiliki reputasi nama perusahaan yang baik.	0.673
CR 40	Pengunjung akan mengajak saudara lain untuk mengunjungi unit Dunia Fantasi Ancol.	0.656
Cronbach's Alpha		0.724

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Menurut teori yang telah di tulis pada bab dua, citra perusahaan memiliki empat dimensi yaitu *recognition*, *reputation*, *affinity* dan *brand loyalty*. Sedangkan dalam uji pilot atau uji dalam skala kecil juga menunjukkan bahwa variabel harga tidak memiliki dimensi

Ada enam pertanyaan dalam variabel citra perusahaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$ ⁶⁷. *Cronbach's alpha* dari dimensi *recognition* adalah sebesar $>0,6$ yaitu 0,724 maka dapat dinyatakan reliabel.

⁶⁷Danang Sunyoto, *Op. Cit.*, hal.68.

e. Minat kunjungan ulang

Table III.15
Tabel KMO variabel minat kunjungan ulang

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.701

Nilai tinggi KMO antara 0,5 sampai 1,0 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup, nilai dibawah 0,5 menyatakan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup⁶⁸. Hasil KMO variabel kualitas jasa mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.701. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Table III.16
Tabel pernyataan variabel minat kunjungan ulang

Nama	Pernyataan	Factor Loading
		1
Dimensi:		
RV 36	Memiliki <i>track record</i> yang baik.	0.753
RV 38	Adanya rasa empati terhadap taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol.	0.721
RV 34	Pengunjung sudah mengetahui wahana bermain di taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol.	0.712
RV 35	Pengunjung sudah mengetahui harga tiket masuk wahana bermain di unit Dunia Fantasi.	0.686
RV 39	Adanya rasa selalu ingin berkunjung ke taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol,	0.686
RV 33	Taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol sudah dikenal oleh masyarakat luas.	0.682
RV 37	Taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol memiliki reputasi nama perusahaan	0.673

⁶⁸Naresh K. Malhotra, 2010, *Op. Cit.*, hal. 290-291.

	yang baik.	
RV 40	Pengunjung akan mengajak saudara lain untuk mengunjungi taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi Ancol.	0.656
<i>Cronbach's Alpha</i>		0.724

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Menurut teori yang telah di tulis pada bab dua, minat kunjungan ulang memiliki empat dimensi yaitu *transaksional*, *referensial*, *preferensial* dan *explolartif* Sedangkan dalam uji pilot atau uji dalam skala kecil juga menunjukkan bahwa variabel harga tidak memiliki dimensi.

Ada enam pertanyaan dalam variabel citra perusahaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$ ⁶⁹. *Cronbach's alpha* dari dimensi *recognition* adalah sebesar $>0,6$ yaitu 0,724 maka dapat dinyatakan reliabel.

⁶⁹Danang Sunyoto, *Op. Cit.*, hal.68.