

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta. dan penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan April – Mei 2020 untuk dapat mengetahui minat kembali ke Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Menurut, Asep Saepul Hamdi dan Bahruddin (2012). Penelitian kuantitatif adalah menekankan metode – metode objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka – angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, alasan memakai metode ini adalah dikarenakan adanya kesesuaian dengan penelitian yang ingin diteliti yaitu, dapat mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

Bedasarkan hipotesis yang diajukan oleh peniliti maka terdapat pengaruh positif antara variable X1 (*customer loyalty*), variabel X2 (*perceived value*), variabel X3 (*trust*), variabel Y (*customer satisfacion*), dan variabel Z (*revisit intention*)

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi yang akan dilakukan ini mengacu pada wisatawan Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta yang sudah pernah berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta. Jenis populasi yang akan dilakukan adalah populasi *infinite*, yaitu objek dengan ukuran yang tidak terhingga (*infinite*), yang karakteristiknya dikaji atau diuji melalui sampling karena peneliti tidak mengetahui jumlah pasti terhadap wisatawan yang telah pernah mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

##### **b. Sampling**

Metode *Sampling* yang dilakukan untuk penelitian ini adalah. *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang berdasarkan kriteria yang dipilih oleh peneliti, Jadi penelitian sampel ini

menggunakan metode *purposive sampling*. Alasan penelitian ini menggunakan teknik tersebut dikarenakan untuk mendapatkan kriteria untuk memenuhi tujuan penelitian.

Kriteria yang dibutuhkan oleh peneliti yakni:

- i. Wisatawan yang sudah pernah mengunjungi tempat wisata Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta.
- ii. Wisatawan yang telah mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta minimal dua kali dalam waktu satu tahun terakhir.
- iii. Responden berumur 17 tahun, hingga 45 tahun lebih

Penelitian ini akan menggunakan sampel yang akan diambil sebanyak 200 responden. Yang sudah pernah dilakukan oleh para peneliti Restu Prayogo et al (2017). Jumlah 200 responden pada penelitian tersebut memberikan hasil yang cukup untuk signifikan terhadap antar variabel pada sebuah penelitian obyek pariwisata.

#### **D. Penyusunan Instrumen**

Instrumen penelitian yang digunakan di penelitian ini yaitu dengan menggunakan alat instrument kuisisioner yang mempermudah para responden untuk langsung menjawab pernyataan kuisisionernya

a. Operasional Variabel

Tabel 3. 1Skala Pengukuran

Variable	Indikator Asli	Indikator terjemahan	Indikator Adaptasi	Sumber
<b>Service quality (X1)</b>	<i>Drivers are polite and friendly to communicate with passengers</i>	Pengemudi sopan dan ramah untuk berkomunikasi dengan penumpang	Petugas Taman Mini Indonesia Indah bersahabat terhadap customer	Jen dan Hu (2003)
	<i>Drivers appreciate the safety of passengers when they get on/off the vehicle</i>	Pengemudi menghormati keselamatan penumpang saat mereka naik / turun dari kendaraan	Petugas Taman Mini Indonesia Indah memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap customer	
	<i>The information about routes is marked clearly</i>	Informasi tentang rute ditandai dengan jelas	Website dan brosur Taman Mini Indonesia Indah jelas dan mudah untuk diketahui	
	<i>Vehicles are clean inside</i>	Bagian dalam kendaraan itu bersih	Tempat wisata Taman Mini Indonesia Indah bagus dan	

			bersih	
	<i>The air conditioning is very comfortable.</i>	Pendingin udara sangat nyaman.	Suasana di Taman Mini Indonesia Indah nyaman dan bersih	
<b>Perceived Value (X2)</b>	<i>I feel relaxed</i>	Saya merasa santai	Saya menikmati Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta	Carlos Fandos Roig et al (2006)
	<i>I am happy with the financial services contracted</i>	Saya merasa senang dengan layanan keuangan yang dikontrak	Saya merasa senang dengan pelayanan petugas yang ada di Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta	
	<i>In general I feel at ease</i>	saya merasa nyaman	Saya merasa nyaman berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah	
	<i>The personnel give me positive feelings</i>	Pelayan memberi saya perasaan senang	Petugas Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta cukup ramah dalam melayani	

	<i>The total cost that it causes me is reasonable</i>	Total biaya yang masih rasional bagi saya	Wisata Taman Mini Indonesia Indah harga tiketnya murah	
<b>Trust (X3)</b>	<i>I generally give people the benefit of the doubt when I first meet them</i>	Saya biasanya memberi orang-orang manfaat dari keraguan ketika saya pertama kali bertemu mereka	Saya terkesan dan senang dengan pelayanan Taman Mini Indonesia Indah	Jones dan Leonard (2008)
	<i>I usually trust people until they give me a reason not to trust them</i>	Saya biasanya mempercayai orang-orang sampai ada suatu alasan yang membuat saya tidak percaya kepada mereka	Saya senang informasi yang ada di web dan di tempat, lengkap	
	<i>Most people are honest in their dealings with others</i>	Kebanyakan orang terlalu percaya terhadap orang lain	Taman Mini Indonesia Indah begitu peduli terhadap kritikan dan masukan <i>customer</i>	

	<i>The typical person is sincerely concerned about the problems of others.</i>	Ada beberapa sifat orang yang peduli masalah orang lain	Taman Mini Indonesia Indah mempunyai petugas yang baik terhadap <i>customer</i>	
	<i>In general, people really do care about the well-being of others.</i>	Pada umumnya orang-orang peduli dengan kesejahteraan orang lain	Taman Mini Indonesia Indah, memiliki petugas yang peduli dan ramah terhadap <i>customer</i>	
<b>Customer Satisfaction (Y)</b>	<i>I am satisfied with my decision to use this social network</i>	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan jejaring sosial ini	Saya merasa puas memilih pergi ke Taman Mini Indonesia Indah	Alkilani et al (2012)
	<i>I am happy that I use this social network</i>	Saya senang bahwa saya menggunakan jejaring sosial ini	Saya senang berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah	
	<i>I feel committed to social network</i>	Saya merasa berkomitmen dengan jejaring	Saya akan komit ke Taman Mini Indonesia	

	<i>that I use</i>	sosial yang saya gunakan	indah, jika berlibur wisata ke kota Jakarta	
	<i>I think I did the right thing by using this social network</i>	Saya pikir saya melakukan hal yang benar dengan menggunakan jejaring sosial ini	Jika Saya Datang Ke Jakarta, Saya Akan Memilih Liburan Ke Taman Mini Indonesia Indah	
	<i>My choice to use this social network was a wise one</i>	Pilihan saya untuk menggunakan jejaring sosial ini adalah pilihan yang bijaksana	Saya memilih Taman Mini Indonesia Indah karena tempatnya yang bagus	
<b>Revisit intention (Z)</b>	<i>If I had to decide again, I would choose to use this SNS for tourism-related activities</i>	Jika saya harus memutuskan lagi, saya akan memilih untuk menggunakan SNS ini untuk kegiatan terkait pariwisata	Jika untuk memilih liburan destinasi wisata, saya akan memilih Taman Mini Indonesia Indah karena tempatnya menyenangkan	T. Terry Kim et al (2009) M. J. Kim et al (2016)
	<i>I consider this hotel as my first choice</i>	Saya menganggap hotel ini sebagai	Saya rasa Taman Mini Indonesia Indah,	

<i>compared to other hotels</i>	pilihan pertama saya dibandingkan dengan hotel lain	Jakarta tempat yang bagus daripada tempat wisata yang ada di Jakarta
<i>I will revisit this SNS to use for tourism-related products, services, and activities.</i>	Saya akan meninjau kembali SNS ini untuk digunakan untuk produk, layanan, dan kegiatan terkait pariwisata.	Saya akan mengunjungi kembali Taman Mini Indonesia Indah karena pelayanan, dan fasilitasnya, menyenangkan dan bagus
<i>I will return to this SNS for tourism-related activities soon</i>	Saya akan kembali ke SNS ini untuk kegiatan terkait pariwisata segera	Saya akan Kembali ke Taman Mini Indonesia Indah untuk berwisata
<i>I have a strong intention to visit this hotel again</i>	Saya memiliki niat kuat untuk mengunjungi hotel ini lagi	Saya mempunyai niat yang tinggi untuk berkunjung kembali ke Taman Mini Indonesia Indah

Sumber: Data Diolah Peneliti (2020)



### b. Skala Pengukuran

skala yang digunakan untuk penelitian ini adalah skala *likert* genap menurut Sukardi (2015, p. 147) dengan kategori genap seperti empat pilihan, enam pilihan, atau delapan pilihan. Peneliti mengambil skala *likert* pilihan enam, adapun kegunaan dari skala *likert* enam ini agar responden tidak memberikan pada kategori tengah atau netral yang dapat membuat peneliti tidak memperoleh informasi

**Tabel 3. 2 Kriteria Jawaban Skala Likert**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Kode</b>
Sangat Tidak Setuju	1	<b>STS</b>
Tidak Setuju	2	<b>TS</b>
Agak Tidak Setuju	3	<b>ATS</b>
Agak Setuju	4	<b>AS</b>
Setuju	5	<b>S</b>
Sangat Setuju	6	<b>SS</b>

Sumber: Sukardi (2015)

## E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suwartono (2014, p. 41) suatu cara yang dilakukan untuk mengumpulkan, mengambil, atau menjaring sebuah data dalam penelitian. Pengumpulan data sangatlah penting dikarenakan, nanti akan dipakai untuk memecahkan masalah. Data ini berasal dari sumber pertama, sebagai sumber pertama yang akan menjadi contoh dari pengisian kuesioner.

## F. Teknik Analisis Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah hubungan antara objek yang diukur dengan sejauh mana alat ukur dapat menjalankan fungsinya serta uji validitas digunakan untuk mendapatkan penilaian pada sebuah kuesioner yang akan diteliti. Untuk dapat melihat korelasi dalam validitas maka, digunakan *factor analysis*. *Factor analysis* adalah metode multivariat yang digunakan untuk menganalisis variabel-variabel yang diduga memiliki ketertarikan satu sama lain. *Factor analysis* yang digunakan dalam penelitian ini EFA (*Exploratory Factor Analysis*) dan CFA (*Confirmation Factor Analysis*).

### b. Uji Realibilitas

Suatu kuesioner reliabel atau handal, jika jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner atau tetap dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini pengujian realibilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) menyatakan bahwa kuesioner reliabel jika memiliki nilai *alpha* di atas 0,6. Realibilitas kurang dari 0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 masih dapat diterima, dan 0,8 – 1 adalah baik. Rumus *cronbach's alpha*

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

Dimana:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$\sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Jumlah varians total

c. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* AMOS 21. Untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti menggunakan *software* SPSS for windows versi 25 dan SEM dari paket statistik AMOS versi 20. Melalui *software*, tidak hanya hubungan kausalitas (langsung ataupun tidak langsung) pada variabel atau konstruk yang diamati dapat terdeteksi, tetapi komponen – komponen yang berkontribusi terhadap pembentukan konstruk itu sendiri dapat ditentukan besarnya. Sehingga hubungan kausalitas di antara variabel atau konstruk lebih informatif dan akurat.

Menurut Sanusi (2011) ada 3 bagian yang dapat dilakukan untuk menentukan model SEM dapat dikatakan layak atau tidaknya, yaitu:

### 1. *Asolute Fit Indices*

*Asolute fit indices* adalah ukuran kecocokan model secara keseluruhan (struktural dan pengukuran) terhadap matriks korelasi dan matriks kovarians. Alat ukur yang dipakai pada *asolute fit indices* yaitu:

#### a. *Chi-Square (CMIN)*

*Chi-Square* merupakan alat ukur yang paling mendasar 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-square* 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.

#### b. *CMIN/DF*

*CMIN/DF* dihasilkan dari statistik *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  $\leq 2,00$  yang menunjukkan adanya penerimaan dari model.

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

Indeks ini dapat digunakan untuk mengkompetensi statistik *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 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model.

## 2. *Incremental Fit Indices*

*Incremental Fit Indices* adalah ukuran kecocokan bersifat relative yang digunakan untuk membandingkan model yang diusulkan dengan model dasar yang digunakan oleh peneliti. Alat ukur yang dipakai pada *incremental fit indices* yaitu:

### a. TLI (*Tucker Lewis Index*)

Nilai yang diharapkan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah sebesar  $>0.95$  dan nilai yang mendekati 0.1 menunjukkan *very good fit*.

### b. 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 relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi pula oleh kerumitan model.

## 3. *Parsimony Fit Indices*

*Parsimony Fit Indices* adalah perbandingan model yang kompleks dan model yang sederhana. Dengan demikian indeks-indeks yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model adalah seperti yang dirangkum dalam

**Tabel 3. 3 Goodness of Fit Indices**

<i>Goodness of Fit Indices Cut-off Value</i>	<i>Goodness of Fit Indices Cut-off Value</i>
Probabilitas (P)	$\geq 0.05$
CMIN/DF	$\leq 2.00$
TLI	$\geq 0.95$
CFI	$\geq 0.95$
RMSEA	$\leq 0.08$

Sumber: Sanusi (2011)