

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Marpaung (2018) pariwisata merupakan suatu pengalaman manusia yang menyenangkan dan membantu membuang rasa jenuh dari kehidupan sehari-hari yang bersifat rutin dan membosankan. Di Indonesia berbagai jenis tempat wisata yang tentunya sering kita kunjungi. Tempat wisata itu antara lain: Taman, Laut, Hutan, Pegunungan, Pusat perbelanjaan atau Mall, Tempat Bersejarah, Museum, Kuliner, Danau, Waduk, Situ, Pemandian air panas, Kebun binatang, Air terjun, Pantai dan sebagainya.

Pariwisata air terjun di Indonesia dapat dijadikan sebagai sumber perekonomian terbesar karena hampir seluruh Indonesia memiliki wisata air terjun yang indah. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki banyak tempat wisata alam bersejarah yaitu Sumatera Utara. Salah satu di kabupaten di Sumatera Utara adalah Tapanuli Tengah. Kabupaten Tapanuli Tengah ini memiliki banyak wisata air terjun, diantaranya adalah Air Terjun Gorbis, Air Terjun Mursala, Air Terjun Aek Logan, Air Terjun Aloban, Air Terjun Sihobuk, Air Terjun Lubuk Buaya, Air Terjun Silaklak, Air Terjun Nabobar, dan Air Terjun Nasonang, (Rahman, 2015).

Air Terjun Gorbis Desa Sibintang merupakan salah satu objek wisata alam yang menarik dikunjungi bagi para wisatawan saat berada di kabupaten Tapanuli Tengah. Namun saat ini Air Terjun Gorbis harus mampu bersaing dengan objek wisata lainnya yang ada di kabupaten Tapanuli Tengah. Air Terjun Gorbis ini memiliki keindahan tersendiri yaitu air terjun dan kolam renang yang cukup jernih dan bening, cukup luas dan memadai membuat pengunjung ingin berlama-lama berenang dan keindahan panorama sunset dari atas bukit Air Terjun Gorbis (Manullang, 2018).

Kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata ditunjukkan dengan keinginan untuk berkunjung kembali. Pada konsep bauran pemasaran untuk dapat memuaskan konsumen/wisatawan pada penelitian ini dilakukan batasan dalam mengukur kepuasan wisatawan yaitu hanya membahas tentang produk.

Menurut Rimsky (2017:46) Faktor-faktor yang dapat memuaskan wisatawan adalah daya tarik, akomodasi, dan transportasi.

Daya tarik wisata merupakan sasaran utama wisata. Melihat dari hal tersebut yang menjadi penarik dari kawasan Air Terjun Gorbis itu adalah sarana jalanan yang berbelok-belok dengan tanjakan tajam, menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung sekaligus tantangan untuk sampai ke puncak, di sebelah jalan kirikanannya ditumbuhi pepohonan yang hijau, serta pengunjung dapat menikmati keindahan panorama sunset dan dilatari lahan persawahan, dipuncak bukit terdapat kolam renang. Adapun daya tarik lainnya adalah Air Terjun Gorbis menyediakan atraksi wisata seperti ban pelampung yang disediakan untuk pengunjung untuk berenang dikolam,dan hiburan musik.

Akomodasi merupakan suatu komponen penting dalam pariwisata karena akomodasi berupa tempat penginapan sementara, kamar mandi, tempat makan dan minum, serta menikmati jasa yang diberikan suatu objek wisata. Akomodasi yang terdapat pada objek wisata Air Terjun Gorbis yaitu hiburan, kamar mandi/toilet, tempat makan dan minum, dan tempat parkir yang cukup luas.

Transportasi pada suatu objek wisata juga sangat diperlukan. Transportasi yang disediakan untuk sampai pada objek wisata Air Terjun Gorbis yaitu angkutan umum dan transportasi pribadi.

### **Gambar 1.1**

#### **Objek Wisata Air Terjun Gorbis Desa Sibintang Kabupaten Tapanuli Tengah**



Objek Air Terjun

Kolam Renang



Situasi jalan ke objek wisata

sarana transportasi

Sumber : Simanjuntak (2018).

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa wisatawan sangat menikmati objek wisata Air Terjun Gorbis Desa Sibintang Kabupaten Tapanuli Tengah. Sesuai dengan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berwisata saat berkunjung pada objek wisata Air Terjun Gorbis Desa Sibintang.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang dengan judul “ **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Berwisata Di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang Kabupaten Tapanuli Tengah**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun beberapa permasalahan yang dapat di rumuskan di dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisata di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang?
2. Bagaimana akomodasi berpengaruh terhadap kepuasan wisata di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang?
3. Bagaimana transportasi berpengaruh terhadap kepuasan wisata di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan Air Terjun Gorbis Desa Sibintang
2. Untuk mengetahui pengaruh komodasi terhadap kepuasan wisatawan Air Terjun Gorbis Desa Sibintang
3. Untuk mengetahui pengaruh transportasi terhadap kepuasan wisatawan Air Terjun Gorbis Desa Sibintang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Pemerintah  
Hasil penelitian ini berguna bagi pemerintah Tapanuli Tengah sebagai masukan atau bahan untuk mengembangkan Air Terjun Gorbis Desa Sibintang sebagai tempat tujuan wisata.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan studi dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi, khususnya dalam ekonomi pariwisata.
3. Bagi penulis  
Sebagai saran untuk mempraktikkan dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama waktu perkuliahan dan sebagai kesempatan untuk belajar dan menambah pengalaman.
4. Bagi Prodi Studi Manajemen  
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan sebagai penambahan literatur kepustakaan dibidang penelitian, khususnya untuk prodi manajemen mengenai bauran pemasaran jasa terhadap keputusan konsumen untuk berwisata.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN RUMUSAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pemasaran**

Menurut Manap (2016:5) **“pemasaran merupakan suatu proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, penentuan proses produk, promosi dan tempat atau distribusi, sekaligus merupakan proses sosial dan manajerial untuk mencapai tujuan”**. Menurut American Marketing Association (2012) **“pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya”**.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:5) menyatakan bahwa **“pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan lewat pencitraan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain”**.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan sekumpulan rancangan kegiatan yang berkaitan untuk mengetahui konsumen dan pengembangan, mendistribusikan, mempromosikan, serta menetapkan harga yang sesuai dari produk atau jasa untuk mencapai kepuasan pelanggan dan memperoleh keuntungan.

##### **2.1.2 Pemasaran Jasa**

Menurut Miller dan Layton (2016:4) **“pemasaran jasa adalah merupakan sistem total aktivitas bisnis, yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan dan mendistribusikan**

**produk jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran, dalam rangka mencapai tujuan”.**

Menurut Gronroos dalam Kotler berpendapat “bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal, melainkan juga pemasaran internal yang interaktif. Pemasaran eksternal menggambarkan pekerjaan bisa untuk menyiapkan, menetapkan harga, mendistribusikan, dan mempromosikan jasa tersebut kepada konsumen. Pemasaran interaktif menggambarkan kemampuan karyawan dalam melayani klien. Klien menilai jasa bukan hanya berdasarkan mutu teknisnya, tetapi juga berdasarkan fungsi-fungsional”.

Karena jasa mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi, resiko dalam pembeliannya akan lebih banyak. Hal ini mengandung beberapa konsekuensinya. Pertama, konsumen jasa umumnya mengandalkan cerita dari mulut ke mulut dari pada iklan. Kedua, mereka sangat mengandalkan harga, petugas dan petunjuk fisik untuk menilai mutunya. Ketiga sangat setia pada penyedia jasa yang memuaskan mereka. Perusahaan jasa menghadapi tiga tugas, yaitu meningkatkan diferensiasi, mutu jasa, dan produktivitas.

## **2.2 Pengertian Pariwisata**

Berwisata telah menjadi kebutuhan setiap orang untuk mengisi waktu luang untuk beristirahat dari keseharian aktifitas yang padat. Berwisata merupakan perjalanan yang dilakukan seseorang diluar tempat tinggal. Pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Menurut Theobald (2017 :2 ) **“pariwisata merupakan suatu proses perilaku yang melakukan perjalanan dari suatu titik ke titik lainnya dan kembali ke titik semula”.**

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah aktivitas seseorang diluar tempat tinggalnya untuk berwisata, bisnis atau tujuan lain dan tidak menetap ditempat tersebut.

### 2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata menurut Rimsky yang dikembangkan oleh Utama (2017:46) antara lain :

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| 1. Daya tarik   | 5. Perbelanjaan |
| 2. Akomodasi    | 6. Kenyamanan   |
| 3. Transportasi | 7. Kuliner      |
| 4. Keamanan     |                 |

#### 2.3.1 Daya tarik wisata

Daya tarik wisata yang juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata.

Menurut Basiya dan Rozak (2012) **“daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan wisata”**.

Beberapa paparan pengertian yang diberikan diatas tentang daya tarik wisata, maka dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan daya tarik wisata adalah segala sesuatu disuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan. Adapun indikator dari daya tarik wisata adalah keindahan, keunikan, keramah-tamahan, dan atraksi wisata.

##### 1. Keindahan

Keindahan yang terdapat di Air Terjun Gorbis adalah yaitu air terjun dan kolam renang yang cukup jernih dan bening, cukup luas dan memadai membuat pengunjung ingin berlama-lama berenang dan keindahan panorama sunset dari atas bukit Air Terjun Gorbis.

##### 2. Keunikan

Keunikan pada lokasi wisata Air Terjun Gorbis ini terdapat keunikan-keunikan tersendiri dan berbeda dengan air terjun lainnya. Keunikan

Air Terjun Gorbis adalah sarana jalanan yang berbelok-belok dengan tanjakan tajam, menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung sekaligus tantangan untuk sampai ke puncak, di sebelah jalan kirikanannya ditumbuhi pepohonan yang hijau, serta pengunjung dapat menikmati keindahan panorama sunset dan dilatari lahan persawahan, dipuncak bukit terdapat kolam renang.

### 3. Keramah-tamahan

Keramah-tamahan dan kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan mereka selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali.

### 4. Atraksi

Atraksi wisata yang berada di Air Terjun Gorbis adalah hiburan, pelampung ban untuk berenang, dan kolam renang, sehingga wisatawan dapat betah saat berada di lokasi karena dapat bermain dengan atraksi wisata yang berada di Air Terjun Gorbis.

## 2.3.2 Akomodasi Wisata

Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Menurut Ariani dan Suryawan (2018:261) **“akomodasi adalah sarana tempat menginap sementara, tempat makan, dan tempat belanja kebutuhan sehari-hari bagi wisatawan selama berada di objek wisata”**.

Akomodasi wisata tidak hanya jenis penginapan saja akan tetapi ada juga akomodasi rumah makan, akomodasi wisma dan lain sebagainya. Hal tersebut dikarenakan selama tinggal di tempat tujuan wisata, wisatawan memerlukan makan dan minum oleh karena itu sangat dibutuhkan fasilitas penginapan dan fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berwisata. Adapun indikator dalam akomodasi antara lain kantin dan tempat beristirahat sementara.

1. Kantin

Kantin merupakan tempat yang menyediakan berbagai makanan dan minuman. Kantin yang ada di lokasi ini masih terbilang minim. Karena, kantin tersebut belum dapat memenuhi keinginan pengunjung dan masih menyediakan sedikit jenis makanan dan minuman.

2. Tempat Beristirahat Sementara

Tempat beristirahat sementara merupakan hal terpenting yang diinginkan pengunjung di tempat wisata. Dengan adanya tempat beristirahat sementara pengunjung dapat lebih menikmati tempat wisata tersebut.

### **2.3.3 Transportasi wisata**

Transportasi menjadi hal yang sangat penting dalam pariwisata. Perkembangan pariwisata dalam negeri menuntut perkembangan bidang perjalanan pula. Pertumbuhan dan pengembangan pariwisata yang terus-menerus harus disertai dengan peningkatan kualitas destinasi dengan menciptakan tuntutan yang lebih baik di dalam transportasi. Transportasi yang digunakan untuk sampai ke lokasi wisata Air Terjun Gorbis adalah transportasi darat. Adapun indikator transportasi Menurut Adisasmita (2014:17) adalah cepat, aman, kapasitas, murah.

1. Cepat

Dalam hal ini cepat dalam transportasi yaitu waktu yang digunakan oleh kendaraan untuk sampai ke lokasi, banyak orang menginginkan pekerjaan yang cepat karena memberikan kesenangan dan kepuasan.

2. Aman

Aman atau keselamatan merupakan usaha untuk mengurangi terjadinya kecelakaan, dalam hal ini wisatawan sangat disarankan menggunakan perlengkapan transportasi yang lengkap untuk menuju Air Terjun Gorbis

Desa Sibintang Kabupaten Tapanuli Tengah, yang tujuannya mengurangi terjadinya kecelakaan lalu lintas.

### 3. Kapasitas

Kapasitas merupakan permintaan maksimum pada suatu titik waktu, pada kendaraan roda dua disarankan untuk membawa maksimum muatan yang seharusnya dibawa, sama halnya dengan kendaraan roda empat atau kendaraan umum lainnya untuk membawa kapasitas yang ditetapkan.

### 4. Murah

Dalam angkutan umum, murah menjadi alasan pemakaian transportasi wisatawan. Biaya transportasi murah sama artinya dengan tarif yang terjangkau masyarakat. Begitu juga dengan kenyamanan wisatawan, dalam angkutan umum tersediannya tempat duduk yang longgar, ventilasi, pengatur suhu, kesegaran hawa, dan akomodasi tidur pada perjalanan penumpang.

#### 2.3.4 Kepuasan wisatawan

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh banyak perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, dan peneliti - peneliti perilaku konsumen. Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Menurut Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa “**kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang**”.

Menurut Solomon (2011: 197) **“kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah diberi oleh pelanggan”**.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan kepuasan yang dirasakan melalui kegiatan wisata, dengan membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya, atau penilain wisatawan terhadap hasil yang dirasakan setelah mengkonsumsi atau menggunakan jasa dengan harapannya sebelum mengkonsumsi atau menggunakan jasa tersebut. Apabila hasil yang dirasakan pelanggan lebih besar daripada harapannya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

### **2.3.5 Indikator kepuasan wisatawan**

Menurut sitinjak (2018) kepuasan wisatawan dioperasionalisasikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan wisatawan mengenai:

1. Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan wisatawan atas kesesuaian keseluruhan layanan (manfaat) yang diharapkan berdasarkan janji penyedia jasa dengan kenyataan yang diterima atau dialaminya.
2. Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan atas kesesuaian biaya (pengorbanan) perasaan senang atau kecewa yang dirasakan wisatawan atas kesesuaian keseluruhan biaya (pengorbanan) yang diperkirakan berdasarkan ketetapan penyedia jasa dengan kenyataan yang diterima atau dialaminya.
3. Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan wisatawan setelah membandingkan pengalamannya setelah berkunjung ke objek wisata Air Terjun Gorbis tersebut dengan pengalamannya mengunjungi wisata lainnya (pesaing).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

No	Nama,Judul,Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Sopyan, (2015), skripsi: Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung di Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu.	X1: Daya Tarik Wisata X2: Kualitas Pelayanan Y:Kepuasan Pengunjung	Daya tarik produk wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung kualitas berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang.
2.	Sigit Putranta Ginting (2007), skripsi: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Destinasi Pemandian Air Panas di Berastagi	X1:Kebersihan X2:Keamanan X3:Kenyamanan X4:Keindahan Alam X5:Keramahan X6:Keunikan X7:Harga Y:Kepuasan Wisatawan	Semua Variabel Berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Dengan nilai tertinggi kepuasan adalah Variabel keindahan alam dan rata-rata terendah kepuasan adalah keramahan petugas.
3.	Laila Wahida Rahma Nasution (2018), skripsi: Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Kota Berastagi	X1:Daya Tarik Wisata X2:Pengangkutan X3:Kualitas Pelayanan Y:Kepuasan Wisatawan	Semua variabel mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan Kota Berastagi

Sumber : Data diolah penulis (2019)

## 2.5 Kerangka Berpikir

### 1. Pengaruh Daya Tarik Terhadap Kepuasan Berwisata

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hermawan (2017) menyatakan daya tarik wisata mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan menurut Anwani *et.al* (2008) menyatakan daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian daya tarik pada Air Terjun Gorbis Desa Sibintang diharapkan mampu menghasilkan destinasi yang unik serta bernilai lokal sebagai sebuah keunggulan lokal.

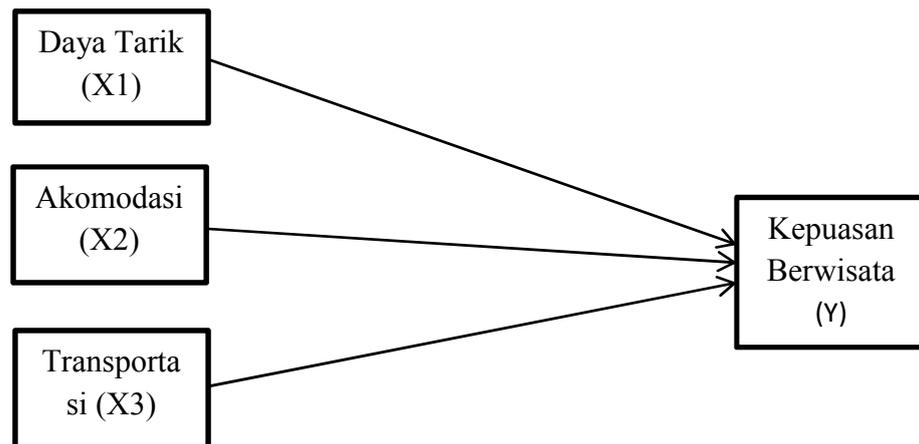
### 2. Pengaruh Akomodasi Wisata Terhadap Kepuasan Berwisata

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Simatupang (2019) menyatakan akomodasi wisata mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan menurut Lutfi (2017) menyatakan terdapat pengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Dengan demikian akomodasi pada Air Terjun Gorbis Desa Sibintang perlu mempertahankan dan meningkatkan variabel akomodasi untuk mencapai kepuasan wisatawan.

### 3. Pengaruh Transportasi Wisata Terhadap Kepuasan Berwisata

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Utama (2009) menyatakan transportasi wisata mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan menurut Sinaga (2019) menyatakan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian transportasi selalu diusahakan perbaikan dan peningkatan, sehingga akan tercapai efisiensi yang lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuat secara sistematis kerangka kerja penelitian yaitu, daya tarik wisata, akomodasi wisata, dan transportasi wisata mempunyai pengaruh terhadap wisatawan.



Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir

## 2.6 Perumusan Hipotesis

Hipotesis ini merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Dari permasalahan masalah, tujuan penelitian, landasan teori yang telah dituangkan dalam kerangka pemikiran, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

- Daya Tarik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berwisata di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang
- Akomodasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berwisata di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang
- Transportasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berwisata di Air Terjun Gorbis Desa Sibintang

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dimana jenis yang digunakan adalah statistik deskriptif, statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah tempat wisata Air Terjun Gorbis Desa Sibintang Kabupaten Tapanuli Tengah. Waktu penelitian dimulai pada bulan juni 2019 sampai selesai yang dimana merupakan proses dimulainya pengerjaan penelitian.

#### **3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang mengunjungi Air Terjun Gorbis Desa Sibintang. Jumlah populasinya dalam penelitian ini tidak terbatas.

##### **3.3.2 Sampel**

Didalam penelitian ini yang dijadikan unit analisis dan sebagai unit sampel adalah wisatawan yang berkunjung ke objek Air Terjun Gorbis Desa Sibintang minimal 2 kali.

Penentuan jumlah sampel minimal pada penelitian ini mengacu pada pertanyaan Hair et al. dalam Alfiani (2016:46) bahwa **“banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pernyataan yang digunakan pada kuesioner, dengan asumsi  $n \times 5$  indikator sampai  $n \times 10$  indikator”**. Dalam penelitian ini memiliki 13 item pernyataan, sehingga jumlah responden yang digunakan adalah 65 responden.

##### **3.3.3 Metode Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah salah satu jenis sampel nonprobalitas yaitu purposive sampling. Menurut Sugiyono (2016:91) purposive sampling adalah dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Karakteristik anggota sampel yang

dimaksudkan adalah seluruh wisatawan yang pernah berkunjung ke Air Terjun Gorbis minimal 2 kali.

### **3.4 Jenis Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi secara langsung oleh wisatawan yang pernah berkunjung ke objek Air Terjun Gorbis Desa Sibintang dengan frekuensi pernah berkunjung minimal dua kali. Data primer dalam hal ini adalah identitas wisatawan (Nama, Usia dan Jenis Kelamin).

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan dicatat pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain mencakup data historis jumlah pengunjung selama beberapa tahun terakhir, sejarah berdirinya perusahaan, dan hal lain yang menunjang materi penulisan pada penelitian ini.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Metode Observasi**

Kegiatan observasi meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, objek-objek yang dilihat dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Pada tahap awal observasi dilakukan secara umum, peneliti mengumpulkan data atau informasi. Tahap selanjutnya peneliti harus melakukan observasi berfokus, yaitu menyempitkan data atau informasi yang diperlakukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku.

#### **3.5.2 Metode Kuesioner**

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini di dapatkan langsung dari pengisian yang ditujukan kepada responden.

### **3.6 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Dalam skala ini terdapat skala pengukuran likert, cara inilah yang dilakukan penulis untuk meneliti kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa instrument atau pertanyaan. Berikut adalah ukuran dari setiap skor.

**Tabel 3.2**  
**Skala likert untuk pengukuran ordinal**

<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2016)

### 3.7 Defenisi Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument penelitian juga digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Defenisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>
-----------------	--------------------------	------------------	---------------

Daya Tarik (X1)	Daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan wisata. (Basiya dan Rozak 2012).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keindahan</li> <li>2. Keunikan</li> <li>3. Keramah-tamahan</li> <li>4. Atraksi</li> </ol>	Skala Likert
Akomodasi (X2)	Akomodasi adalah sarana tempat menginap sementara, tempat makan, dan tempat belanja kebutuhan sehari-hari bagi wisatawan selama berada di objek wisata. Ariani dan Suryawan (2018:261)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantin</li> <li>2. Tempat Beristirahat Sementara</li> </ol>	Skala Likert
<b>Variabel</b>	<b>Defenisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>
Transportasi (X3)	Transportasi diartikan sebagai kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan (barang/manusia) dari suatu tempat (tempat asal) ke tempat lainnya (tempat tujuan) sakti Adji Adisasmita (2012:7)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat</li> <li>2. Aman</li> <li>3. Kapasitas</li> <li>4. Murah</li> </ol>	Skala Likert
Kepuasan	Kepuasan Konsumen adalah	1. Perasaan senang	

<p>wisatawan (Y)</p>	<p>perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. (Donni Juni Priansa 2017:196)</p>	<p>atau kecewa yang dirasakan wisatawan atas kesesuaian keseluruhan layanan (manfaat) yang diharapkan berdasarkan janji penyedia jasa dengan kenyataan yang diterima atau dialaminya.</p> <p>2. Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan atas kesesuaian biaya (pengorbanan) perasaan senang atau kecewa yang dirasakan wisatawan atas kesesuaian keseluruhan biaya (pengorbanan) yang diperkirakan berdasarkan ketetapan penyedia jasa dengan kenyataan yang diterima atau dialaminya.</p>	<p>Skala Likert</p>
----------------------	---	---	---------------------

		<p>3. Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan wisatawan setelah membandingkan pengalamannya setelah berkunjung ke objek wisata Air Terjun Gorbus tersebut dengan pengalamannya mengunjungi wisata lainnya (pesaing).</p>	
--	--	---	--

Sumber : Data diolah penulis (2019)

### 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat dari penelitian dengan cara kuesioner merupakan data yang valid atau tidak. Dalam penelitian digunakan kriteria pengujian dengan menggunakan program *SPSS for Windows* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,50 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan valid.
- b. Jika  $\Gamma_{hitung} < \Gamma_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,50 maka pertanyaan-pertnyan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan tidak Valid.

- c. Jika  $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{tabel}$ , namun bertanda negatif maka  $H_0$  akan tetap ditolak dan  $H_1$  diterima

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Apakah alat ukur yang digunakan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Pengukuran dilakukan dengan *SPSS for Windows* dengan uji statistik *Cronbach alpha* dengan kriteria:

- a. Jika  $\Gamma_{alpha} > 0,60$  maka dinyatakan reliabel
- b. Jika  $\Gamma_{alpha} < 0,60$  maka dinyatakan tidak reliabel

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu diadakan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat pengujian yang harus dilakukan. Uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas akan dideteksi melalui analisa grafis yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut

heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik scatterplot dan prediksi variabel dependen dengan residunya.

### **3.9.3 Uji Multikolinieritas**

Analisis regresi ganda dalam sebuah penelitian digunakan untuk menguji terjadi tidaknya multikolinieritas antara variabel bebas. Analisis ini masyarakatkan untuk mendeteksi besarnya interkorelasi antara variabel bebas. Multikolinieritas merupakan situasi dimana ada korelasi antara variabel bebas satu dengan yang lain.

## **3.10 Metode Analisis Data**

Metode analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang telah ditetapkan, termasuk pengujiannya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif, yaitu data angka atau numerik. Jadi analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan program *Statistical Package Sosial Sciencess* (SPSS).

### **3.10.1 Analisis Deskriptif Data**

Statistik deskriptif data adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel tersebut diambil. Tetapi bila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial, teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase. Hanya perlu diketahui bahwa dalam analisis korelasi regresi, atau membandingkan dua nilai rata-rata (populasi/sampel) atau lebih tidak perlu diuji signifikannya. Jadi secara teknis dapat diketahui bahwa, dalam statistik deskriptif tidak ada uji

signifikan, tidak ada taraf kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud membuat generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi.

### 3.10.2 Analisis Regresi Berganda

Metode analisis linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (daya tarik, akomodasi, dan transportasi) terhadap variabel terikat (kepuasan berwisata). Adapun persamaan regresi sampelnya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y	=	Kepuasan Wisatawan
a	=	Konstanta
$b_{1,2,,}$	=	Koefisien regresi variabel X
$X_1$	=	Daya Tarik
$X_2$	=	Akomodasi
$X_3$	=	Transportasi
e	=	Standart error

### 3.10.3 Uji Parsial ( uji- t)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Signifikan pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dengan nilai  $t_{hitung}$ , apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat, sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel bebas secara parsial tidak mempengaruhi variabel terikat.

Rumus Hipotesis :

$H_0 : b_1=0$  : secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas ( Daya Tarik Wisata, Akomodasi, Transportasi) terhadap variabel terikat (kepuasan Wisatawan)

$H_1 : b_2 \neq 0$  : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas ( Daya Tarik Wisata, Akomodasi, Transportasi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wistawan).

Kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima : bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau probabilitas signifikan (P-Value) dari  $< \alpha$  0,05.

$H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak : bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau probabilitas tidak signifikan (p-Value)  $d > \alpha = 0,05$

### 3.10.4 Uji Simultan (F)

Uji-F merupakan uji serentak atau mengetahui variabel bebas ( *daya tarik, akomodasi, dan transportasi*) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait (kepuasan berwisata).

$H_0 : b_i = 0, i=1,2,3,4,5,6,7$  Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (daya tarik, akomodasi, dan transportasi )secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan berwisata) .

$H_a$  :salah satu atau semua  $b_i \neq 0, i=1,2,3,4,5,6,7$  terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (daya tarik, akomodasi, dan transportasi secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan berwisata)

Kriteria pengambilan keputusan :

- a)  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima : bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , atau probabilitas signifikansi (F-value) dari nilai  $t < \alpha = 0,05$
- b)  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak : bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , atau probabilitas tidak signifikansi (F-value) dari nilai  $t > \alpha = 0,05$

### 3.10.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas ( Daya Tarik Wisata, Akomodasi,dan Transportasi) terhadap variabel terikat (Kepuasan

Wisatawan). Jika  $R^2$  semakin mendekati satu maka menjelaskan variabel bebas terhadap terikat mempunyai hubungan yang besar. Sebaliknya jika  $R^2$  mendekati nol maka hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang kecil. Penelitian ini menggunakan aplikasi *software SPSS for windows*.