

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum SPLASH Waterpark Tulungagung

SPLASH Waterpark Tulungagung berdiri sejak tanggal 29 September 2016. Kolam renang ini tergolong wahana wisata air baru yang ada di Kabupaten Tulungagung, didirikan oleh Bapak Mahmudi selaku pemilik kolam renang SPLASH Waterpark Tulungagung. Tempat wisata air ini berlokasi tidak jauh dari pusat kota serta memiliki akses yang cukup mudah. SPLASH Waterpark Tulungagung ini mempunyai luas 9.520 m², yang mana kolam renang ini adalah milik swasta pribadi dan bukan lokasi yang disewa oleh kolam renang SPLASH Waterpark Tulungagung. Dengan lokasi yang sedemikian luas kolam renang SPLASH Waterpark Tulungagung ini bisa menampung sebanyak 3000-4000 pengunjung setiap harinya, berpenghasilan kisaran Rp. 75.000.000,00–Rp. 100.000.000,00 perbulannya¹⁰⁵, sebelum Covid-19 masuk ke Indonesia. Sejak datangnya Covid-19, penghasilan menurut sejalan dengan penerapan PSBB oleh pemerintah yang melarang berkumpulnya orang-orang dalam satu area demi mencegah Covid-19 yang menyebar.

Fasilitas yang ada di kolam renang SPLASH Waterpark Tulungagung ini tergolong cukup lengkap, yaitu lahan parkir yang cukup luas, kamar mandi, layanan antar jemput, serta kolam renang yang disediakan untuk anak kecil dengan kedalaman sekitar 0,5 meter dan kolam renang untuk orang dewasa mulai kedalaman 1 meter sampai 1,6 meter. Selain itu kolam renang ini juga menyediakan gazebo, kantin, rest area, dan berbagai wahana air seperti *waterboom*, ember tumpah, aquarium besar, theater 3D, dan hiburan semacam musik electone yang mana dengan pembayaran tiket untuk menikmati kolam renang sebesar

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Ramadhani, selaku manager di SPLASH Waterpark Tulungagung, tanggal 22 Mei 2021.

Rp. 10.000,00 (senin-sabtu) dan Rp. 15.000,00 (minggu atau tanggal merah). Akan tetapi, untuk harga tiket event seperti acara sekolah atau lomba, maka harga tiket bisa di negosiasi antara pihak sekolah dengan kolam renang. Misalnya harga tiket untuk lomba mewarnai yang diadakan dikolam renang SPLASH Waterpark Tulungagung pada tanggal 26 Februari 2020, maka harga tiket dipatok Rp. 15.000,00 perpasang (ibu dan anak).

Pengelolaan kolam renang inipun juga cukup maksimal. Mulai dari kebersihan kolam renang yang mana air kolam renang bagian anak adalah air tawar yang biasa diganti 3 bulan sekali, lalu untuk kolam renang olimpic yang kedalamannya 1 meter sampai 1,6 meter dilakukan penggantian air 6 bulan sekali, untuk setiap harinya agar kolam renang olimpic tetap terjaga kebersihannya dalam 1 malam kolam olimpic ditaburi obat untuk perbersihan air dan kuman-kumannya.

2. Lokasi SPLASH Waterpark Tulungagung

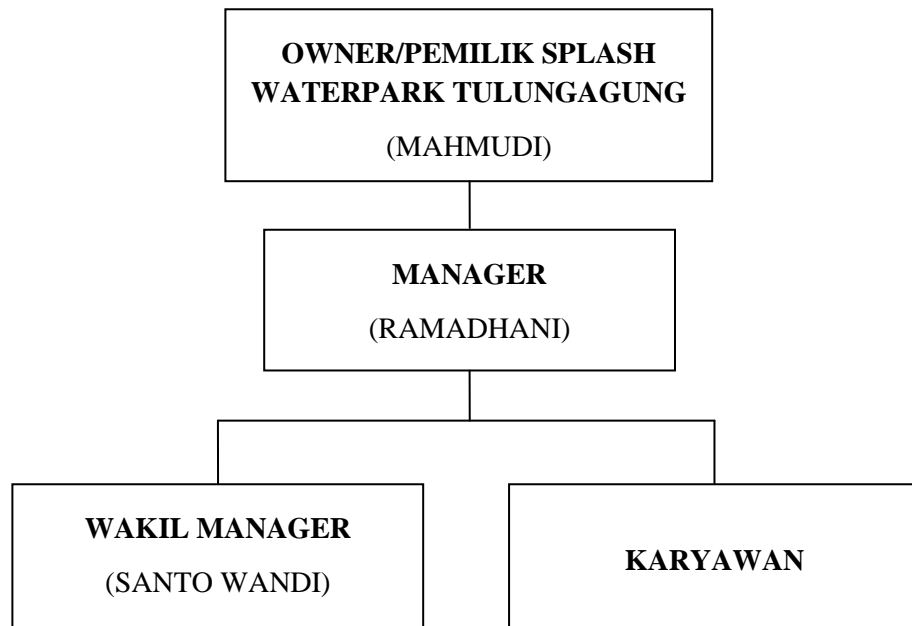
SPLASH Waterpark Tulungagung berlokasi di Jl. Raya Bendilwungu, RT/RW 02/01, Bendilwungu, Kec. Sumbergempol, Tulungagung. Telp. 08113774789.

3. Visi Misi SPLASH Waterpark Tulungagung

Visi dan Misi SPLASH Waterpark Tulungagung adalah memberikan pelayanan terbaik untuk pengunjung baik wisatawan dari dalam maupun luar kota, memberikan fasilitas yang dibuat senyaman mungkin bagi pengunjung, menawarkan program antar jemput bagi pengunjung untuk mempermudah akses pengunjung menuju wisata SPLASH Waterpark Tulungagung dengan tujuan agar pengunjung merasa puas dan mau berkunjung lagi ke SPLASH Waterpark Tulungagung dikemudian hari.

4. Struktur Organisasi dan Pengelolaan SPLASH Waterpark Tulungagung

Gambar 4.1
Struktur Organisasi SPLASH Waterpark Tulungagung



Sumber: Wawancara dengan Bapak Ramadhani, selaku manager di SPLASH Waterpark Tulungagung, tanggal 22 Mei 2021.

B. Deskripsi Data Penelitian

Kuesioner yang telah disebar peneliti memiliki pertanyaan sejumlah 24 buah dan dibagi menjadi 5 kategori, yaitu:

1. Empat pertanyaan digunakan mengukur pengaruh variabel harga sebagai X_1 .
2. Delapan pertanyaan digunakan mengukur pengaruh variabel fasilitas sebagai X_2 .
3. Lima pertanyaan digunakan mengukur pengaruh variabel kualitas pelayanan sebagai X_3 .
4. Empat pertanyaan digunakan mengukur pengaruh variabel promosi sebagai X_4 .
5. Tiga pertanyaan digunakan mengukur pengaruh variabel kepuasan konsumen sebagai Y .

Adapun data mengenai konsumen SPLASH Waterpark Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Umur Konsumen

No.	Umur	Frekuensi
1.	20-24	80
2.	24-28	20
Total		100

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, 2020

Tabel 4.2
Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki-laki	37
2.	Wanita	63
Total		100

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, 2020

Jawaban dari responden tersebut jika dijabarkan akan tampak pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Harga

Item	Frekuensi Jawaban					Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS	
X _{1,1}	0	1	26	50	23	3,95
X _{1,2}	0	0	30	48	22	3,92
X _{1,3}	0	1	32	43	24	3,9
X _{1,4}	0	2	26	50	22	3,92
X _{2,1}	0	1	15	57	27	4,1
X _{2,2}	0	2	26	53	19	3,89
X _{2,3}	1	0	21	51	27	4,03
X _{2,4}	0	3	18	54	25	4,01
X _{2,5}	0	1	28	53	18	3,88
X _{2,6}	0	3	24	51	22	3,92
X _{2,7}	0	1	17	50	32	4,13
X _{2,8}	0	2	24	53	21	3,93
X _{3,1}	1	1	25	46	27	3,97
X _{3,2}	0	2	30	50	18	3,84
X _{3,3}	0	1	19	53	27	4,06
X _{3,4}	0	0	33	47	20	3,87
X _{3,5}	0	1	27	53	19	3,9
X _{4,1}	1	5	38	49	7	3,56

Item	Frekuensi Jawaban					Rata-Rata
	STS	TS	N	S	SS	
X _{4,2}	1	4	34	49	12	3,67
X _{4,3}	0	2	20	51	27	4,03
X _{4,4}	0	2	42	45	11	3,65
Y ₁	0	2	17	52	29	4,08
Y ₂	0	1	27	48	24	3,95
Y ₃	0	0	22	45	33	4,11
Jumlah	4	38	621	1201	536	3,927
	2400					

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, 2020

C. Analisis Data

Penelitian ini mengkaji mengenai variabel independen sejumlah 4 dan variabel dependen sejumlah 1 yang mana “Pengaruh Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada SPLASH Waterpark Tulungagung.” terdapat beberapa tahapan utama dalam analisis regresi, yaitu uji asumsi klasik, hipotesis, dan terakhir menguji besar pengaruh variabel.

1. Uji Kualitas Data

Dalam uji kualitas data, peneliti menggunakan data 30 orang/responden untuk mengukur dan menilai ketepatan dan kehandalan atas instrumen yang digunakan.

a. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas setelah peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Harga (X1)	X1.1	0,861	0,361	Valid
	X1.2	0,834	0,361	Valid
	X1.3	0,868	0,361	Valid
	X1.4	0,848	0,361	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,794	0,361	Valid
	X2.2	0,868	0,361	Valid
	X2.3	0,826	0,361	Valid
	X2.4	0,902	0,361	Valid

Variabel	No. Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.5	0,872	0,361	Valid
	X2.6	0,750	0,361	Valid
	X2.7	0,833	0,361	Valid
	X2.8	0,739	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0,858	0,361	Valid
	X3.2	0,882	0,361	Valid
	X3.3	0,727	0,361	Valid
	X3.4	0,798	0,361	Valid
	X3.5	0,910	0,361	Valid
Promosi (X4)	X4.1	0,944	0,361	Valid
	X4.2	0,938	0,361	Valid
	X4.3	0,906	0,361	Valid
	X4.4	0,845	0,361	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,776	0,361	Valid
	Y2	0,886	0,361	Valid
	Y3	0,835	0,361	Valid

Sumber: data primer diolah, 2021

Tabel menunjukkan semua item pernyataan yang digunakan adalah valid dengan nilai r terendah adalah 0,727.

b. Uji Reliabilitas

Perolehan hasil jawaban responden bila dilakukan pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Harga (X1)	0,886	Sangat Reliabel
Promosi (X2)	0,843	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan(X3)	0,818	Sangat Reliabel
Promosi (X4)	0,838	Sangat Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,867	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2021

Tabel menunjukkan seluruh instrumen pada setiap variable adalah sangat reliabel, dengan nilai Alpha Cronbach terendah adalah 0,818.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dari perhitungan SPSS yang peneliti lakukan berdasarkan data yang peneliti peroleh. Berikut hasil dari pengujian normalitas yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,15009038
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,048
	Negative	-,077
Kolmogorov-Smirnov Z		,769
Asymp. Sig. (2-tailed)		,596

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data primer diolah, 2021

Pada hasil pengujian di tabel, diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,596 > 0,05$, dapat disimpulkan perhitungan uji normalitas yang dilakukan berdistribusi normal untuk nilai residual.

b. Uji Multikolinieritas

Berikut hasil dari pengujian multikolinieritas yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Keputusan Uji Multikolinieritas atas Nilai Tolerance

No	Variabel	Tolerance	Keputusan
1.	Harga	0,561	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
2.	Fasilitas	0,272	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
3.	Pelayanan	0,300	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
4.	Promosi	0,431	Tidak terjadi gejala multikolinieritas

Sumber: data primer diolah, 2021

Tabel 4.8
Keputusan Uji Multikolinieritas atas Nilai VIF

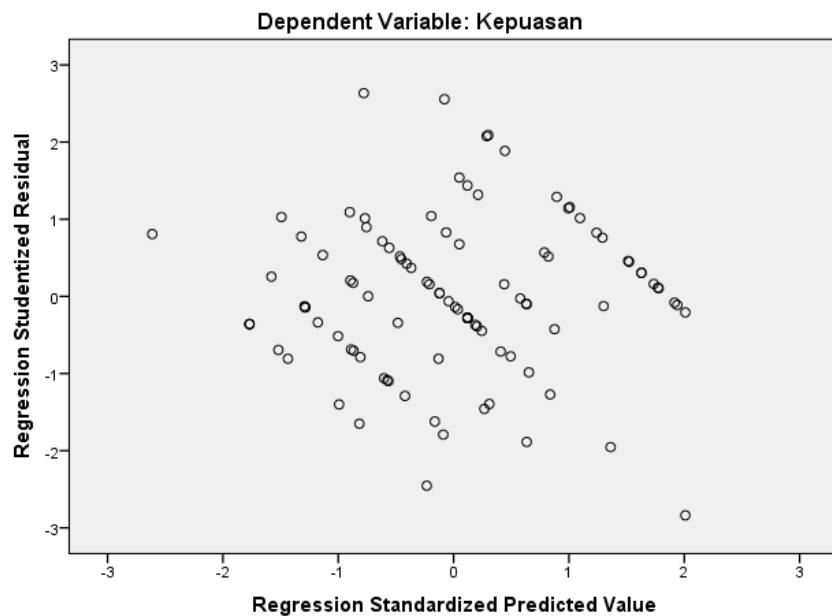
No	Variabel	VIF	Keputusan
1.	Harga	1,783	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
2.	Fasilitas	3,673	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
3.	Kualitas Pelayanan	3,332	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
4.	Promosi	2,320	Tidak terjadi gejala multikolinieritas

Sumber: data primer diolah, 2021

Dari dua table diatas menunjukkan nilai Tolerance dari keseluruhan variabel lebih besar dari pada ($>$) 0,1, serta menunjukkan nilai VIF dari keseluruhan variabel diatas 0,1 dan kurang dari 10, yang mengindikasikan bahwa tidak ada gejala multikolinierisitas pada semua variable.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Scatterplot



Sumber: data primer diolah, 2021

Titik-titik menyebar secara acak disekitar sumbu Y pada koordinat 0 dan tidak membentuk pola. Jadi bisa disimpulkan heterokedastisitas yang tidak terjadi dan layak dipakai.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	,677	,897		,755	,452	
1	Harga	,257	,062	,341	4,160	,000	,561 1,783
	Fasilitas	,129	,051	,296	2,513	,014	,272 3,673
	Pelayanan	,142	,070	,227	2,029	,045	,300 3,332
	Promosi	,036	,072	,047	,503	,616	,431 2,320

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan output pada tabel diperoleh persamaan regresi linier $Y = 0,677 + 0,257(X1) + 0,129(X2) + 0,142(X3) + 0,036(X4)$. Dengan keterangan sebagai berikut:

- Konstanta Y (Kepuasan Konsumen) memperoleh 0,677 yang menyatakan bahwa apabila variabel harga, fasilitas, kualitas pelayanan, dan promosi bernilai konstan atau tetap maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,677 satuan.
- Koefisien regresi X1 memperoleh nilai 0,257 menunjukkan bahwa apabila harga meningkat satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,257 satuan.
- Koefisien regresi X2 memperoleh nilai 0,129 menunjukkan bahwa apabila fasilitas meningkat satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,129 satuan.
- Koefisien regresi X3 memperoleh nilai 0,142 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,142 satuan.

- e. Koefisien regresi X4 memperoleh nilai 0,036 menunjukkan bahwa apabila promosi meningkat satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,036.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 4.10
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,677	,897		,755	,452		
Harga	,257	,062	,341	4,160	,000	,561	1,783
1 Fasilitas	,129	,051	,296	2,513	,014	,272	3,673
Pelayanan	,142	,070	,227	2,029	,045	,300	3,332
Promosi	,036	,072	,047	,503	,616	,431	2,320

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah, 2021

Keterangan:

1) Variabel Harga (X1)

Karena nilai $sig = 0,000 < 0,1 = \alpha$ dan $t_{hitung} = 4,160 > 1,660 = t_{tabel}$ ada pengaruh tingkat harga water park dengan kepuasan pelanggan yang signifikan pada SPLASH Water Park Tulungagung dengan kata lain bahwa H0 ditolak.

2) Variabel Fasilitas (X2)

Karena nilai $sig = 0,014 < 0,1 = \alpha$ dan $t_{hitung} = 2,513 > 1,660 = t_{tabel}$ ada pengaruh fasilitas water park dengan kepuasan pelanggan yang signifikan pada SPLASH Water Park Tulungagung dengan kata lain bahwa H0 ditolak.

3) Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Karena nilai $sig = 0,045 < 0,1 = \alpha$ dan $t_{hitung} = 2,029 > 1,660 = t_{tabel}$ maka ada pengaruh mutu pelayanan water park dengan

kepuasan pelanggan yang signifikan pada SPLASH Water Park Tulungagung dengan kata lain bahwa H_0 ditolak.

4) Variabel Promosi (X4)

Karena nilai $sig = 0,616 > 0,1 = \alpha$ dan $t_{hitung} = 0,503 < 1,660 = t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh promosi water park dengan kepuasan pelanggan yang signifikan pada SPLASH Water Park Tulungagung dengan kata lain bahwa H_0 diterima.

b. Uji F

Tabel 4.11
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	235,092	4	58,773	42,639	,000 ^b
1 Residual	130,948	95	1,378		
Total	366,040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, 2020

Nilai $sig = 0,000 < \alpha = 0,05$ dan $F_{hitung} = 42,639 > F_{tabel} = 2,47$ yang ada pengaruh variabel harga, fasilitas, kualitas pelayanan, dan promosi water park dengan kepuasan pelanggan yang signifikan pada SPLASH Water Park Tulungagung dengan kata lain bahwa H_0 ditolak.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.12
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 ^a	,642	,627	1,174

a. Predictors: (Constant), Promosi, Harga, Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah, 2021

Melihat tabel diatas nilai Adjusted R Square = 0,627 berarti bahwa variasi kepuasan pada SPLASH Water Park Tulungagung dapat dijelaskan oleh variabel harga, fasilitas, kualitas pelayanan, dan 62,7% untuk promosi serta sisanya sebesar 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model atau variabel dalam penelitian ini.