

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) merupakan tipe penelitian yang menguji hubungan korelasional antar variabel dengan kondisi lingkungan penelitian yang natural dan tingkat keterlibatan peneliti yang minimal.¹

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Tipe dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel melalui pengujian hipotesis (variabel nilai-nilai islam, kualitas pelayanan, citra destinasi, kepuasan pengunjung dan loyalitas). Kajian penelitian ini difokuskan untuk mengetahui pengaruh variabel nilai-nilai islam, kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap niat berperilaku dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel *intervening*.

B. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yaitu berasal dari sumber data yang dikumpulkan secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada responden yang terpilih pada saat penelitian ini berlangsung. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber data seperti literatur, jurnal penelitian, dan BPS (Badan Pusat Statistik).

¹Bambang Supomo dan Nur Indrianto.2012. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.FE UGM: Yogyakarta. Hal 92.

C. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua pengunjung Masjid Agung Demak yang melakukan perjalanan wisata pada tahun 2015.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data dan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.² Sampel penelitian ini adalah pengunjung Masjid Agung Demak yang memenuhi syarat-syarat:

1. Responden usia minimal 17 tahun.
2. Bersedia diwawancarai.

Menurut Roscoe dalam Hair dkk, karena populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan menggunakan rumus 25 kali variabel,³ jadi akan didapat hasil 25×5 (jumlah variabel) = 125 sampel responden. Untuk mengantisipasi maka dalam penelitian ini diambil paling sedikit 150 sampel.

D. Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Terdapat tiga variabel independen (X) dalam penelitian ini yaitu (X1) kualitas layanan syariah (KLS), (X2) nilai-nilai Islam (NNI), dan (X3) citra destinasi (CD). Terdapat dua variabel dependen (Y) dalam penelitian ini yaitu (Y1) kepuasan pengunjung (KP) dan (Y2) loyalitas (LO).

²Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012), hlm. 85.

³Augusty Ferdinand, 2012, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 4, (Semarang:BP UNDIP), hlm. 173.

E. Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Definisi operasional variabel, dimensi dan indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	Jurnal
1.	Kualitas Layanan Syariah	Kualitas layanan syariah adalah hasil modifikasi SERVQUAL yang diusulkan Parasuraman yang kemudian ditambahkan dimensi <i>compliance</i> yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan Ekonomi Islam. (Othman dan Owen, 2002). ⁴	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compliance (Kepatuhan syariah) 2. Assurance (Jaminan) 3. Reability (Keandalan) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam 2. Tidak mengandung unsur syirik 3. Ketentuan produk dan layanan Islami 4. Ketentuan fasilitas bebas maksiat 5. Ketentuan produk halal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Likert 2. Likert 3. Likert 	Septin Puji Astuti, dkk., <i>Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah</i> , Jurnal Manajemen Bisnis, Vol .2 No. 1, April-Juli 2009, hlm. 50-51

⁴Septin Puji Astuti, dkk., *Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol .2 No. 1, April-Juli 2009, hlm. 50.

		<p>2. Memberi pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali</p> <p>3. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan</p> <p>4. Bebas dari rekaman kesalahan</p>	<p>4. Tangibility (Bukti langsung)</p>		
		<p>1. Peralatan modern</p> <p>2. Fasilitas fisik yang menarik</p> <p>3. Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan</p> <p>4. Bahan yang berkaitan dengan layanan dalam bentuk visual yang menarik</p>		<p>4. Likert</p>	
		<p>1. Memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua pengunjung</p> <p>2. Memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada pengunjung</p> <p>3. Memiliki perhatian</p>	<p>5. Emphaty (Empati)</p>		<p>5. Likert</p>

			<p>6. Responsiveness (Daya tanggap)</p>	<p>yang baik kepada penguji</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai mengatakan sebenarnya ketika melayani 2. Pegawai memberikan pelayanan secara cepat 3. Pegawai selalu ingin membantu penguji 4. Pegawai tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan penguji 	<p>6. Likert</p>	
<p>2. Nilai-nilai Islam</p>		<p>Nilai-nilai Islam adalah kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupannya di dunia ini, yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisah-pisahkan (Nurul Qomariyah, 2012).⁵ Nilai-nilai Islam mengajarkan kesatuan</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Moralitas 2. Kejujuran 3. Komitmen 4. Kedisiplinan 5. Kreativitas 6. Kepemimpinan 7. Kewirausahaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Likert 2. Likert 3. Likert 4. Likert 5. Likert 6. Likert 7. Likert 	<p>Nurul Qomariyah, Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas</p>

⁵Nurul Qomariyah, *Nilai-nilai Islam Sebagai Variabel Moderating Pengaruh Variabel Kualitas Layanan, Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember, 2012, hlm. 6.

		<p>agama, kesatuan politik, kesatuan sosial, agama yang sesuai dengan akal dan fikiran, agama fitrah dan kejelasan, agama kebebasan dan persamaan, dan agama kemanusiaan.” Dalam pembagian dimensi kehidupan Islam yaitu ada dimensi tauhid, syariah dan akhlak, namun secara garis besar nilai Islam lebih menonjol dalam wujud nilai akhlak (Muhammad Yusuf Musa, 1988).⁶</p>	<p>1. Merek destinasi</p>	<p>1. Tempatnya bersih. 2. Destinasi mempunyai nama baik dan reputasi yang bagus.</p>	<p>1. Likert</p>	<p><i>Pelangan, Jurnal Aplikasi Manajemen</i> Vol. 10 No. 1 Maret 2012, hlm. 182</p>
<p>3.</p>	<p>Citra Destinasi</p>	<p>Citra Destinasi merupakan ekspresi pengetahuan, kesan, prasangka, imajinasi dan pikiran emosional serta individual pada tempat tertentu (Lawson dan Baud Bovy, 1977).⁷</p>	<p>1. Hiburan 2. Hiburan 3. Alam dan budaya</p>	<p>1. Destinasi wisata eksotis 2. Terdapat tempat belanja yang bagus</p>	<p>1. Likert 2. Likert 3. Likert</p>	<p>Ching-Fu Chen, Dung Chun Tsai, <i>How Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioral Intentions? Tourism Management Elsevier, Edisi 28, 2007, hlm. 1119.</i></p>

⁶ *Ibid.*

⁷ R Rajesh, *Impact of Tourist Perceptions, Destination Image and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty: A Conceptual Model*, PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. 2013, hlm. 68.

			4. Masjid dan Makam Raja	1. Destinasi memiliki bentuk bangunan yang bagus 2. Destinasi memiliki makam Ulama' / waliyullah yang indah	4. Likert	
4.	Kepuasan Pengunjung	Kepuasan Pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009). ⁸ Kepuasan pelanggan (pengunjung) menurut Kim, dkk., adalah sikap pasca pembelian (kunjungan) yang dibentuk melalui perbandingan mental kualitas produk dan layanan yang pelanggan harapkan setelah menerima jasa (Kim, dkk., 2003). ⁹	1. Kemudahan menuju lokasi wisata 2. Kualitas jalan dan tanda penunjuk jalan 3. Kualitas dan keragaman restoran/ rumah makan 4. Harga dan nilai 5. Kemudahan informasi pertunjukan 6. Transportasi lokal 7. Keamanan 8. Prasarana yang ramah bagi <i>disable</i> (orang cacat) 9. Keramahan penduduk 10. Pengaturan event (kegiatan)	1. Likert 2. Likert 3. Likert 4. Likert 5. Likert 6. Likert 7. Likert 8. Likert 9. Likert 10. Likert	Valentina Della Corte, dkk., <i>Customer Satisfaction in Tourist Destination: The Case of Tourism Offer in the City of Naples</i> , Journal of Investment and Management 2015; 4(1-1), hlm. 42.	

⁸ Philip Kotler and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemah: Benyamin Molan, Edisi Kedua Belas. (Jakarta: PT Indeks), hlm. 177

⁹ R Rajesh, *Ibid.*, hlm. 70.

5.	Loyalitas	Loyalitas adalah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Olson, 1993). ¹⁰		kebudayaan 11. Kebersihan 12. Keramaian	11. Likert 12. Likert	Mahadzirah Mohamad, Abdul Manan Ali, dkk., "Positioning Malaysia as a Tourist Destination Based on Destination Loyalty," Journal Asian Social Science, Vol. 9, No. 1; 2013, hlm. 290.
				1. Menginformasikan dengan positif 2. Merekomendasikan kepada teman dan relasi 3. Mengajak teman dan relasi 4. Mengunjungi kembali	1. Likert 2. Likert 3. Likert 4. Likert	

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

¹⁰ Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004, hlm. 128.

F. Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang relevan dengan cukup tinggi kesahihannya, maka kuesioner yang digunakan perlu diuji lebih dulu. Penerapan uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data mampu menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dan sekelompok parsial, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali, terhadap gejala yang sama. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 16.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk menguji validitas instrumen dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.¹¹ Memakai rumus teknik korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N \sum X^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (1)$$

keterangan:

X = Jumlah skor tiap item

Y = Jumlah total tiap item

N = Jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha >0,60.¹² Untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Untuk mencari reliabilitas digunakan teknik dari cronbach, rumusnya sebagai

¹¹ Imam Ghazali, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP UNDIP), hlm. 42.

¹²*Ibid*, hlm. 43.

berikut:

$$r_{xy} = \left| \frac{k}{(k-1)} \left| 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{(\sigma t)^2} \right| \right| \quad (2)$$

keterangan :

r_{xy} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

$(\sigma t)^2$ = Varius total

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel Kualitas Layanan Syariah (KLS/X1)

Berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, pada variabel kualitas layanan syariah berjumlah 24 item pertanyaan valid. Item yang valid dan mempunyai nilai koefisien korelasi (r) di atas 0,3 atau memiliki nilai koefisien probabilitas di bawah 0,05 serta mempunyai nilai alpha cronbach di atas koefisien keandalan 0,6. Hal ini dapat dinyatakan instrumen untuk variabel kualitas layanan syariah adalah reliabel. Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* (df) = $n - k$. Dalam hal ini n adalah jumlah populasi dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30 - 2$ atau $df = 28$ dengan alpha 0,05 didapat $r_{tabel} 0.361$. jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total corelation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Dengan demikian maka variabel kualitas layanan syariah dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dan diujikan pada 30 Responden yang diambil secara acak, hasil selengkapnya pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Variabel	Item	Validitas			Reliabilitas	
		Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan	Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Syariah (X1)	1	.519	0,361	Valid	0,935	Reliabel
	2	.401		Valid		Reliabel
	3	.483		Valid		Reliabel
	4	.408		Valid		Reliabel
	5	.716		Valid		Reliabel
	6	.500		Valid		Reliabel
	7	.545		Valid		Reliabel
	8	.600		Valid		Reliabel
	9	.763		Valid		Reliabel
	10	.584		Valid		Reliabel
	11	.782		Valid		Reliabel
	12	.683		Valid		Reliabel
	13	.662		Valid		Reliabel
	14	.727		Valid		Reliabel
	15	.667		Valid		Reliabel
	16	.694		Valid		Reliabel
	17	.793		Valid		Reliabel
	18	.675		Valid		Reliabel
	19	.811		Valid		Reliabel
	20	.422		Valid		Reliabel
	21	.763		Valid		Reliabel
	22	.694		Valid		Reliabel
	23	.782		Valid		Reliabel
	24	.683		Valid		Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Tabel 3.2 Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Kualitas Layanan Syariah

b. Variabel Nilai-nilai Islam (NNI/X2)

Berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, pada variabel nilai-nilai Islam berjumlah 7 pertanyaan yang semua item pertanyaannya valid. Item yang valid mempunyai nilai koefisien korelasi (r) di atas 0,3 atau memiliki nilai koefisien probabilitas di bawah 0,05 serta mempunyai nilai alpha cronbach di atas koefisien keandalan 0,6. Hal ini dapat dinyatakan instrumen untuk variabel kualitas layanan syariah adalah reliabel. Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* ($df = n - k$). Dalam hal ini n adalah jumlah populasi dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30 - 2$ atau $df = 28$ dengan *alpha* 0,05 didapat r_{tabel} 0.361. Jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Dengan demikian maka variabel nilai-nilai Islam dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dan diujikan pada 30 Responden yang diambil secara acak, hasil selengkapnya pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Variabel	Item	Validitas			Reliabilitas	
		Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan	Alpha	Keterangan
Nilai-nilai Islam (X2)	1	.737	0,361	Valid	0,904	Reliabel
	2	.753		Valid		Reliabel
	3	.639		Valid		Reliabel
	4	.737		Valid		Reliabel
	5	.753		Valid		Reliabel

	6	.639		Valid		Reliabel
	7	.737		Valid		Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2015.

Tabel 3.3 Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas) Nilai-nilai Islam

c. Variabel Citra Destinasi (CD/X3)

Berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, pada variabel nilai-nilai Islam berjumlah 8 pertanyaan yang semua item pertanyaannya valid. Item yang valid mempunyai nilai koefisien korelasi (r) di atas 0,3 atau memiliki nilai koefisien probabilitas di bawah 0,05 serta mempunyai nilai alpha cronbach di atas koefisien keandalan 0,6. Hal ini dapat dinyatakan instrumen untuk variabel kualitas layanan syariah adalah reliabel. Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* (df) = $n - k$. Dalam hal ini n adalah jumlah populasi dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30 - 2$ atau $df = 28$ dengan *alpha* 0,05 didapat r_{tabel} 0.361. jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Dengan demikian maka variabel citra destinasi dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dan diujikan pada 30 Responden yang diambil secara acak, hasil selengkapnya pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Variabel	Item	Validitas			Reliabilitas	
		Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan	Alpha	Keterangan
Citra Destinasi (X3)	1	.802	0,361	Valid	0,941	Reliabel
	2	.881		Valid		Reliabel
	3	.871		Valid		Reliabel
	4	.703		Valid		Reliabel
	5	.489		Valid		Reliabel
	6	.910		Valid		Reliabel
	7	.881		Valid		Reliabel
	8	.802		Valid		Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2015.

Tabel 3.4 Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas) Citra Destinasi

d. Variabel Kepuasan Pengunjung (KP/Y1)

Berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, pada variabel kepuasan pengunjung berjumlah 12 pertanyaan yang semua item pertanyaannya valid. Item valid mempunyai nilai koefisien korelasi (r) di atas 0,3 atau memiliki nilai koefisien probabilitas di bawah 0,05 serta mempunyai nilai alpha cronbach di atas koefisien keandalan 0,6. Hal ini dapat dinyatakan instrumen untuk variabel kepuasan pengunjung adalah reliabel. Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* ($df = n - k$). Dalam hal ini n adalah jumlah populasi dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30 - 2$ atau $df = 28$ dengan alpha 0,05 didapat $r_{tabel} 0.361$. jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Dengan demikian maka variabel kualitas layanan syariah dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dan diujikan

pada 30 Responden yang diambil secara acak, hasil selengkapnya pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Variabel	Item	Validitas			Reliabilitas	
		Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan	Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengunjung (Y1)	1	.450	0,361	Valid	0,834	Reliabel
	2	.564		Valid		Reliabel
	3	.579		Valid		Reliabel
	4	.549		Valid		Reliabel
	5	.461		Valid		Reliabel
	6	.634		Valid		Reliabel
	7	.579		Valid		Reliabel
	8	.563		Valid		Reliabel
	9	.675		Valid		Reliabel
	10	.586		Valid		Reliabel
	11	.586		Valid		Reliabel
	12	.428		Valid		Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2015.

Tabel 3.5 Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas) Kepuasan Pengunjung

e. Loyalitas (LO/Y2)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel loyalitas berjumlah 4 pertanyaan yang semua item pertanyaannya valid. Item yang valid mempunyai nilai koefisien korelasi (r) di atas 0,3 atau memiliki nilai koefisien probabilitas di bawah 0,05 serta mempunyai nilai alpha cronbach di atas koefisien keandalan 0,6. Hal ini dapat dinyatakan instrumen untuk variabel kualitas layanan syariah adalah reliabel. Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan

membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* (df) = $n - k$. Dalam hal ini n adalah jumlah populasi dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30 - 2$ atau $df = 28$ dengan $alpha$ 0,05 didapat r_{tabel} 0.361. jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total corelation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Dengan demikian maka variabel loyalitas dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dan diujikan pada 30 Responden yang diambil secara acak, hasil selengkapnya pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Variabel	Item	Validitas			Reliabilitas	
		Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan	Alpha	Keterangan
Loyalitas (Y2)	1	.544	0,361	Valid	0,757	Reliabel
	2	.462		Valid		Reliabel
	3	.627		Valid		Reliabel
	4	.715		Valid		Reliabel

Sumber: data primer yangdiolah, 2015.

Tabel 3.6 Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas) Loyalitas

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dipergunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹³ Dalam penelitian ini, peneliti

¹³ Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis*,(Bandung: Penerbit Alfabeta, 2008), hlm. 199.

menyebarkan kuesioner (angket) secara langsung pada responden (pengunjung wisata Masjid Agung Demak) agar memperoleh data yang spesifik.

Penelitian ini menggunakan *skala likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel penelitian dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator variabel ini dijadikan titik tolak untuk menyusun pertanyaan-pertanyaan yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor pada jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju = diberi skor 5
- b. Setuju = diberi skor 4
- c. Ragu-ragu = diberi skor 3
- d. Tidak Setuju = diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju = diberi skor 1

2. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.¹⁴ Untuk mendapatkan data penelitian, penulis melakukan observasi dengan mengamati secara langsung pengunjung wisata Masjid Agung Demak.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dalam keseluruhan. Teknik analisis data yang sesuai dengan penulisan ini adalah analisis deskriptif, yaitu suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Penelitian

¹⁴*Ibid*, hlm. 203.

deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan sejumlah data yang ditemui di lapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pernyataan-pernyataan tentang permasalahan. Selain itu analisis ini juga menguraikan data hasil penelitian yang meliputi gambaran umum responden seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan responden.

2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian *Variance-based SEM* atau *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan program *warp pls 3.0*. SEM-PLS digunakan untuk penelitian yang bersifat eksplorasi. Dengan kata lain, pendekatan PLS lebih cocok digunakan untuk tujuan prediksi.¹⁵

Pendekatan PLS digunakan sebagai alat pengukuran dengan pertimbangan bahwa skala pengukuran untuk variabel terikat dan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian merupakan skala nominal dan skala ordinal sehingga bersifat non parametrik. Berbeda dengan SEM yang digunakan pada penelitian yang menggunakan skala interval, PLS merupakan alat ukur yang dapat digunakan dalam penelitian dengan skala pengukuran ordinal maupun nominal. Pertimbangan lain dalam penggunaan PLS sebagai alat pengukuran adalah bahwa indikator-indikator yang membentuk konstruk-konstruk dalam penelitian ini bersifat *refleksif*. Model *refleksif* mengasumsikan bahwa variabel laten mempengaruhi indikator yang arah hubungan kausalitasnya dari konstruk ke indikator atau *manifest*.¹⁶

Model indikator *refleksif* dikembangkan berdasarkan pada *classical test theory* yang mengasumsikan bahwa variasi skor pengukuran

¹⁵Mahfud Sholihin, Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan warp pls 3.0 untuk hubungan non linier dalam penelitian sosial dan bisnis*. Yogyakarta: Andi hal 8.

¹⁶Imam Ghozali. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*. 2006. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. Hal 12.

merupakan fungsi dari skor sesungguhnya ditambah error. Model indikator refleksif harus memiliki internal konsistensi karena semua ukuran indikator diasumsikan valid dan dua ukuran indikator yang sama reliabilitasnya dapat saling dipertukarkan. Ketika reliabilitas suatu konstruk akan rendah jika hanya sedikit indikator, tetapi validitas konstruk tidak akan berubah jika salah satu indikator dihilangkan. Langkah analisis yang digunakan dalam pendekatan PLS antara lain:¹⁷

a. Pengujian *Outer Model*

Outer model (*outer relation* atau *measurement model*) mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator-indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk *block indicator*.

- 1) *Convergent validity* dapat dinilai berdasarkan korelasi antara nilai komponen/indikator dengan nilai konstruknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika korelasi indikator dengan konstruknya bernilai lebih dari 0,70. Namun pada tahap awal penelitian, nilai loading 0,50 sampai 0,60 dapat dianggap cukup.
- 2) *Discriminant validity* indikator refleksif dapat dilihat pada *crossloading* antara indikator dengan konstruknya. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran (indikator) lebih besar daripada konstruk lainnya, maka dapat dikatakan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada bloknnya lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* dengan membandingkan *square root of average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, maka nilai *discriminant*

¹⁷*ibid.* hal 25.

validity-nya baik. Pengukuran *discriminant validity* dengan melihat nilai AVE ini dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas nilai komponen variabel laten dan hasilnya lebih *konservatif* dibandingkan *composite reliability*. Nilai AVE yang direkomendasikan adalah lebih besar dari 0,50.

3) *Composite reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk. Pengukuran *composite reliability* terdiri dari 2 jenis, yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* cenderung *lower bound estimate reliability*, sedangkan *internal consistency* merupakan *closer approximation* dengan asumsi estimasi parameter adalah akurat. *Internal consistency* hanya dapat digunakan untuk konstruk dengan indikator refleksif.

b. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model (inner relation, structural model, atau substantive theory) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Model struktural dinilai dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square* untuk relevansi prediktif, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh substantif variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. *Q-square* digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai relevansi prediktif, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediktif.¹⁸

¹⁸Imam Ghozali. 2006.*Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*. Semarang:Badan Penerbit UNDIP. Hal 23.