**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN**

1. **Deskripsi Data Hasil Penelitian**

Setelah melakukan uji instrumen kepada pengunjung Safari *Night* dan mendapatkan data yang valid untuk digunakan dalam penelitian. Maka diperoleh data setiap butir soal dari tiap indikator sebagai berikut:

1. **Indikator Aspek Fisik**
2. **Pernyataan Nomor 1**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 1 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab puas sebanyak 1 orang atau 3 persen, menjawab cukup puas sebanyak 6 orang atau 15 persen, menjawab tidak puas sebanyak 24 orang atau 59 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 9 orang atau 23 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 1. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 1.

1. Pernyataan Nomor 2

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 2 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab puas sebanyak 1 orang atau 3 persen, menjawab cukup puas sebanyak 5 orang atau 13 persen, menjawab tidak puas sebanyak 17 orang atau 42 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 17 orang atau 42 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 2. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 2.

1. **Pernyataan Nomor 3**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 3 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 6 orang atau 15 persen, menjawab puas sebanyak 21 orang atau 52 persen, menjawab cukup puas sebanyak 6 orang atau 18 persen dan menjawab tidak puas sebanyak 7 orang atau 18 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 3. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 3.

1. **Pernyataan Nomor 4**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 4 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 5 orang atau 13 persen, menjawab puas sebanyak 18 orang atau 44 persen, menjawab cukup puas sebanyak 11 orang atau 27 persen, menjawab tidak puas sebanyak 5 orang atau 13 persen, dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 4. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 4.

1. **Pernyataan Nomor 5**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 5 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 12 orang atau 30 persen, menjawab puas sebanyak 19 orang atau 47 persen, menjawab cukup puas sebanyak 6 orang atau 15 persen, dan menjawab tidak puas sebanyak 3 orang atau 8 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 5. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 5.

1. **Pernyataan Nomor 6**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 6 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab puas sebanyak 2 orang atau 5 persen, menjawab cukup puas sebanyak 6 orang atau 15 persen, menjawab tidak puas sebanyak 23 orang atau 57 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 9 orang atau 23 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 6. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 6.

1. **Pernyataan Nomor 7**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 7 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 18 orang atau 43 persen, menjawab puas sebanyak 21 orang atau 52 persen, menjawab cukup puas sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 7. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 7.

1. **Pernyataan Nomor 8**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 8 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 11 orang atau 28 persen, menjawab puas sebanyak 22 orang atau 54 persen, menjawab cukup puas sebanyak 5 orang atau 13 persen, dan menjawab tidak puas sebanyak 2 orang atau 5 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 8. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 8.

1. **Pernyataan Nomor 9**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 9 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 21 orang atau 52 persen, menjawab puas sebanyak 15 orang atau 37 persen, menjawab cukup puas sebanyak 3 orang atau 8 persen, dan menjawab tidak puas sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 9. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 9.

1. **Pernyataan Nomor 10**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 10 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab tidak puas sebanyak 22 orang atau 55 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 18 orang atau 45 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 10. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 10.

1. **Pernyataan Nomor 11**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 11 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab cukup puas sebanyak 1 orang atau 3 persen, menjawab tidak puas sebanyak 21 orang atau 52 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 18 orang atau 45 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 11. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 11.

1. **Pernyataan Nomor 12**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 12 pada indikator kasat mata tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 16 orang atau 40 persen, menjawab puas sebanyak 22 orang atau 55 persen, menjawab cukup puas sebanyak 2 orang atau 5 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 12. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 12.

1. **Indikator Kehandalan**
2. **Pernyataan Nomor 13**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 13 pada indikator kehandalan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 23 orang atau 57 persen, menjawab puas sebanyak 16 orang atau 40 persen, menjawab cukup puas sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 13. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 13.

1. **Pernyataan Nomor 14**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 14 pada indikator kehandalan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 10 orang atau 25 persen, menjawab puas sebanyak 16 orang atau 39 persen, menjawab cukup puas sebanyak 6 orang atau 15 persen, menjawab tidak puas sebanyak 7 orang atau 18 persen, dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 14. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 14.

1. **Pernyataan Nomor 15**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 15 pada indikator kehandalan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 1 orang atau 3 persen, menjawab puas sebanyak 2 orang atau 5 persen, menjawab cukup puas sebanyak 6 orang atau 15 persen, menjawab tidak puas sebanyak 23 orang atau 57 persen, dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 8 orang atau 20 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 15. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 15.

1. **Pernyataan Nomor 16**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 16 pada indikator kehandalan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 18 orang atau 45 persen, menjawab puas sebanyak 20 orang atau 50 persen, menjawab cukup puas sebanyak 2 orang atau 5 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 16. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 16.

1. **Pernyataan Nomor 17**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 17 pada indikator kehandalan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab puas sebanyak 1 orang atau 3 persen, menjawab cukup puas sebanyak 8 orang atau 20 persen, menjawab tidak puas sebanyak 25 orang atau 62 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 6 orang atau 15 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 17. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 17.

1. **Pernyataan Nomor 18**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 18 pada indikator kehandalan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 5 orang atau 13 persen, menjawab puas sebanyak 44 orang atau 82 persen, menjawab cukup puas sebanyak 2 orang atau 5 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 18. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 18.

1. **Pernyataan Nomor 19**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 19 pada indikator kehandalan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab cukup puas sebanyak 3 orang atau 8 persen, menjawab tidak puas sebanyak 18 orang atau 45 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 19 orang atau 47 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 19. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 19.

1. **Indikator Jaminan**
2. **Pernyataan Nomor 20**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 20 pada indikator jaminan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 1 orang atau 3 persen, menjawab puas sebanyak 4 orang atau 10 persen, menjawab cukup puas sebanyak 8 orang atau 20 persen, menjawab tidak puas sebanyak 20 orang atau 49 persen, dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 7 orang atau 18 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 20. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 20.

1. **Pernyataan Nomor 21**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 21 pada indikator jaminan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 6 orang atau 15 persen, menjawab puas sebanyak 25 orang atau 62 persen, menjawab cukup puas sebanyak 8 orang atau 20 persen dan menjawab tidak puas sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 21. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 21.

1. **Pernyataan Nomor 22**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 22 pada indikator jaminan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 17 orang atau 43 persen, menjawab puas sebanyak 22 orang atau 54 persen, menjawab cukup puas sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 22. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 22.

1. **Pernyataan Nomor 23**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 23 pada indikator jaminan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab puas sebanyak 2 orang atau 5 persen, menjawab cukup puas sebanyak 9 orang atau 23 persen, menjawab tidak puas sebanyak 24 orang atau 59 persen dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 5 orang atau 13 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 23. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 23.

1. **Pernyataan Nomor 24**

Berdasarkan jawaban responden dari pernyataan nomor 24 pada indikator jaminan tentang tingkat kepuasan pengunjung safari *night* diperoleh hasil sebagai berikut: responden menjawab sangat puas sebanyak 9 orang atau 23 persen, menjawab puas sebanyak 24 orang atau 59 persen, menjawab cukup puas sebanyak 7 orang atau 8 persen. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram pie di bawah ini:

Gambar 24. Grafik diagram pie jumlah jawaban responden pernyataan nomor 24.

1. **Hasil Pernyataan Perindikator**
2. **Indikator Kasat Mata**

Tabel 2. Persentase Indikator Kasat Mata

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INTERVAL | F | % |
| 42-45 | 1 | 3% |
| 46-49 | 8 | 20% |
| 50-53 | 6 | 15% |
| 54-57 | 17 | 43% |
| 58-61 | 5 | 13% |
| 62-65 | 3 | 8% |
| Jumlah | 40 | 100% |

Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikemukakan hal-hal sebagai berikut: pada indikator kasat mata, pengunjung yang mempunyai skor antara 42 s/d 45 sebanyak 1 orang atau 3 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 46 s/d 49 sebanyak 8 orang atau 20 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 50 s/d 53 sebanyak 6 orang atau 15 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 54 s/d 57 sebanyak 17 orang atau 42 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 58 s/d 61 sebanyak 5 orang atau 13 persen dan pengunjung yang mempunyai skor antara 62 s/d 65 sebanyak 3 orang atau 8 persen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram pie berikut :

Gambar 25. Grafik Diagram pie Indikator Kasat Mata

1. **Kehandalan (*Reliability*)**

Tabel 3. Persentase Indikator Kehandalan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INTERVAL | F | % |
| 18-19 | 2 | 5% |
| 20-21 | 3 | 8% |
| 22-23 | 9 | 23% |
| 24-25 | 14 | 35% |
| 26-27 | 7 | 18% |
| 28-29 | 5 | 13% |
| Jumlah | 40 | 100% |

Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikemukakan hal-hal sebagai berikut: pada indikator kehandalan, pengunjung yang mempunyai skor antara 18 s/d 19 sebanyak 2 orang atau 5 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 20 s/d 21 sebanyak 3 orang atau 8 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 22 s/d 23 sebanyak 9 orang atau 23 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 24 s/d 25 sebanyak 14 orang atau 35 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 26 s/d 27 sebanyak 7 orang atau 18 persen, dan pengunjung yang mempunyai skor antara 28 s/d 29 sebanyak 5 orang atau 13 persen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram pie berikut :

Gambar 26. Grafik Diagram pie Indikator Kehandalan.

1. **Jaminan (*Assurance*)**

Tabel 4. Persentase Indikator Jaminan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INTERVAL | F | % |
| 14-15 | 1 | 3% |
| 16-17 | 6 | 15% |
| 18-19 | 11 | 28% |
| 20-21 | 14 | 35% |
| 22-23 | 7 | 18% |
| 24-25 | 1 | 3% |
| Jumlah | 40 | 100% |

Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikemukakan hal-hal sebagai berikut: pada indikator jaminan, pengunjung yang mempunyai skor antara 14-15 sebanyak 1 orang atau 3 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 16-17 sebanyak 6 orang atau 15 peren, pengunjung yang mempunyai skor antara 18-19 sebanyak 11 orang atau 28 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 20-21 sebanyak 14 orang atau 35 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 22-23 sebanyak 7 orang atau 18 persen dan pengunjung yang mempunyai skor antara 24-25 sebanyak 1 orang atau 3 persen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram batang berikut :

Gambar 27. Grafik Diagram Batang Indikator Jaminan

1. **Keseluruhan Indikator**

Setelah menghitung persentase berdasarkan indikator, selanjutnya adalah menghitung persentase kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Data Persentase Kepuasan Pengunjung Safari *Night.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rentang skor | Absolut | Persentase |
|
| 80-85,5 | 2 | 5% |
| 86,5-92 | 7 | 18% |
| 93-98,5 | 10 | 25% |
| 99,5-105 | 14 | 35% |
| 106-111,5 | 6 | 15% |
| 112,5-118 | 1 | 3% |
| Jumlah | 40 | 100% |

Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikemukakan hal-hal sebagai berikut: pengunjung yang mempunyai skor antara 80 s/d 85,5 sebanyak 2 orang atau 5 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 86,5 s/d 92 sebanyak 7 orang atau 18 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 93 s/d 98,5 sebanyak 10 orang atau 25 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 99,5 s/d 105 sebanyak 14 orang atau 35 persen, pengunjung yang mempunyai skor antara 106 s/d 111,5 sebanyak 6 orang atau 15 persen, dan pengunjung yang mempunyai skor antara 112,5 s/d 118 sebanyak 1 orang atau 3 persen Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram batang berikut:

Gambar 28. Grafik Diagram Pie Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Rentangan Skor.

Berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan selama beberapa pertemuan, diperoleh data tingkat kepuasan pengunjung Safari *Night* dibagi menjadi tiga kategori yaitu: Tinggi, Sedang, dan rendahdengan tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Pengkategorian data keseluruhan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KATEGORI | INTERVAL |
| 1 | RENDAH | 80-89 |
| 2 | SEDANG | 91-99 |
| 3 | TINGGI | 100-109 |

Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pengunjung Safari *Night* secara keseluruhan diperoleh nilai minimal yang didapat adalah 80 dan nilai maksimalnya adalah 113, sehingga frekuensi kategori untuk tingkat kepuasan pengunjung Safari *Night* hasilnya sebagai berikut:

Tabel 7. Data Frekuensi Kepuasan Pengunjung Safari *Night*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| KATEGORI | INTERVAL | FREKUENSI | PERSENTASE (%) |
| RENDAH | 80-89 | 6 | 15% |
| SEDANG | 90-99 | 15 | 38% |
| TINGGI | 100-109 | 19 | 48% |
| JUMLAH | | 40 | 100% |

Dari tabel di atas dapat dikemukakan hal-hal sebagai berikut: tingkat kepuasan pengunjung dengan kategori tinggi berjumlah 19 orang, dan untuk kategori sedang berjumlah 15, serta kategori rendah berjumlah 6 orang. Jadi terlihat bahwa jumlah tingkat kepuasan pengunjung ditinjau dari keseluruhan faktor atau indikator dengan mempersentasikan adalah sebagai berikut: kategori tinggi bila dipersentasikan adalah 48 persen, dan untuk kategori sedang bila dipersentasikan adalah 38 persen, serta untuk kategori rendah bila dipersentasikan adalah 15 persen.

Persentase jumlah tingkat kepuasan pengunjung Safari *Night* dapat dilihat pada grafik diagram pie berikut ini:

Gambar 29. Grafik Diagram Pie Tingkat Kategori Kepuasan Pengunjung Safari *Night*.

1. **Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih memiliki keterbatasan, sehingga perlu dicermati adanya berbagai kelemahan, diantaranya:

1. Penelitian ini menggunakan angket tertutup, jadi responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan keinginannya. Untuk mengatasinya perlu memberikan pengarahan secukupnya terhadap hal - hal yang belum dimengerti oleh responden.

2. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengisi angket. Usaha yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi penjelasan lebih terhadap maksud dan tujuan penelitian ini.

3. Pengisian angket cukup sulit kondisinya dilakukan dimalam hari dan jumlah pengunjung yang datang tidak terlalu banyak.