

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh *product* dan *place* terhadap citra Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya. Selanjutnya penelitian ini akan meneliti dua variabel, yaitu variabel eksogen dan variabel endogen.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah *product* sebagai X_1 yang terdiri dari *product variety variables* ($X_{1.1}$), *service variables* ($X_{1.2}$), dan *place* sebagai X_2 yang terdiri dari *location variables* ($X_{2.1}$), *establishment atmospherics* ($X_{2.2}$) yang menjadi variabel eksogen. Adapun citra yang menjadi variabel endogen yang terdiri dari *personality*, *reputation*, *value* dan *destination identity*.

Objek penelitian yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah tanggapan wisatawan nusantara mengenai *product*, *place* dan citra Museum Pos Indonesia. Dari objek penelitian tersebut, maka akan dianalisis tentang pengaruh *product* dan *place* terhadap citra Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya.

Adapun yang dijadikan responden adalah pengunjung atau wisatawan nusantara yang berkunjung ke Museum Pos Indonesia. Karena penelitian ini dilakukan pada kurun waktu kurang dari satu tahun. Oleh karena itu metode yang digunakan adalah *Cross Sectional Method*. Husein Umar (2008:45),

mengemukakan bahwa: “*Cross Sectional Method* adalah metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu saja (tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang)”.

3.2 Metode Penelitian

Setiap penelitian yang akan dilakukan, harus ditentukan dahulu jenis dan metode penelitian yang akan digunakan, hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan dari penelitian tersebut. Metode penelitian ini adalah penelitian *verifikatif* dan *deskriptif*.

Menurut Sugiyono (2008:11) bahwa, Penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian *deskriptif* disini bertujuan untuk memperoleh tanggapan wisatawan nusantara mengenai *product*, *place* dan citra Museum Pos Indonesia.

Suharsimi Arikunto (2009:7) mengungkapkan mengenai penelitian *verifikatif* pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan, melalui ini data-data dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder, dimana data primer ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang dijadikan sampel agar memperoleh fakta yang relevan dan *up to date*. Dalam penelitian ini diuji mengenai pengaruh *product* dan *place* terhadap citra Museum Pos Indonesia.

Berdasarkan jenis penelitian di atas yaitu penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*.

Metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel. Dalam penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian secara *empiric* dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Menurut Kerlinger, yang dikutip oleh Sugiyono (2008:7) yang dimaksud metode survey yaitu :

Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian *relative*. Distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Sebagaimana telah disebutkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh *product* dan *place* terhadap citra. Variabel utama dalam penelitian ini adalah variabel X_1 (eksogen) dimana disini adalah *product*, kemudian X_2 adalah *place* dan yang sebagai variabel Y (endogen) dimana disini adalah citra pariwisata.

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
<i>Product</i> (X_1)	Produk merupakan penawaran yang nyata oleh perusahaan pada pasar dan alat promosi yang ditawarkan produsen untuk memuaskan kebutuhan konsumen. (Kotler dan Keller 2009: 11)	Variasi Produk		<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	
		1. Variasi benda koleksi museum	1. Tingkat variasi benda koleksi Museum Pos Indonesia	<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	A.1.1
		2. Keunikan benda koleksi yang ditawarkan museum	2. Tingkat keunikan benda koleksi yang ditawarkan Museum Pos Indonesia		A.1.2
		3. Kualitas benda koleksi museum	3. Tingkat kualitas benda koleksi Museum Pos Indonesia		A.1.3
		4. Kelengkapan fasilitas pendukung di dalam museum (ruang pameran, ruang seminar, fasilitas ibadah, dll)	4. Tingkat kelengkapan fasilitas pendukung di Museum Pos Indonesia (ruang pameran, ruang seminar, fasilitas ibadah, dll)		A.1.4
		5. Kondisi fasilitas pendukung di dalam museum	5. Tingkat kondisi fasilitas pendukung di Museum Pos Indonesia		A.1.5
		6. Kesesuaian produk dengan harapan wisatawan	6. Tingkat kesesuaian produk Museum Pos Indonesia dengan harapan wisatawan		A.1.6
		7. Keragaman aktivitas di museum	7. Tingkat keragaman aktivitas di Museum Pos Indonesia		A.1.7
		Jasa		<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	
		8. Keramahan pelayanan staff museum	8. Tingkat keramahan pelayanan staff Museum Pos Indonesia	<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	A.2.8
		9. <i>Handling complaint</i> yang dilakukan oleh museum	9. Tingkat <i>handling complaint</i> yang dilakukan oleh Museum Pos Indonesia		A.2.9
		10. Kepuasan wisatawan setelah mengunjungi museum	10. Tingkat kepuasan wisatawan setelah mengunjungi Museum Pos Indonesia		A.2.10
		11. Layanan informasi mengenai produk museum kepada wisatawan	11. Tingkat layanan informasi mengenai produk Museum Pos Indonesia kepada wisatawan		A.2.11
12. Kesesuaian waktu jam buka museum dalam melayani wisatawan	12. Tingkat kesesuaian waktu jam buka Museum Pos Indonesia dalam melayani wisatawan	A.2.12			
13. Kejelasan <i>guide local</i> dalam menyampaikan informasi tentang museum	13. Tingkat kejelasan <i>guide local</i> dalam menyampaikan informasi tentang Museum Pos Indonesia	A.2.13			

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
Place (X ₂)	Place bukan hanya berarti sebagai lokasi wisata atau fasilitas, namun <i>place</i> berarti segala macam aksesibilitas yang membuat konsumen dapat membeli produk yang ditawarkan atau misalnya melalui penjualan langsung lewat internet, pengiriman langsung, layanan telepon bebas biaya, jam operasi, visibilitas, ketersediaan parkir, tingkat keramaian, dan lain-lain (Richard Sandell and Robert R. Janes 2007: 329).	Lokasi		<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	
		14. Kemudahan akses kendaraan umum dalam mencapai museum	14. Tingkat kemudahan akses kendaraan umum dalam mencapai Museum Pos Indonesia	<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	B.1.14
		15. Kualitas kondisi jalan menuju museum	15. Tingkat kualitas kondisi jalan menuju Museum Pos Indonesia		B.1.15
		16. Ketersediaan tempat parkir bagi kendaraan wisatawan	16. Tingkat ketersediaan tempat parkir bagi kendaraan wisatawan		B.1.16
		17. Kestrategisan letak museum	17. Tingkat kestrategisan letak Museum Pos Indonesia		B.1.17
		18. Manfaat kemudahan wisatawan dalam mencapai museum	18. Tingkat nilai kemudahan wisatawan dalam mencapai Museum Pos Indonesia		B.1.18
		Desain Ruang			<i>Hybrid Interval Ordinal</i>
		19. Keunikan bangunan museum	19. Tingkat keunikan bangunan Museum Pos Indonesia	<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	B.2.19
		20. Keheningan suasana di dalam museum	20. Tingkat keheningan suasana di dalam Museum Pos Indonesia		B.2.20
		21. Kenyamanan wisatawan selama berkunjung ke museum	21. Tingkat kenyamanan wisatawan selama berkunjung ke Museum Pos Indonesia		B.2.21
		22. Kebersihan lingkungan museum	22. Tingkat kebersihan lingkungan Museum Pos Indonesia		B.2.22
		23. Pencahayaan di dalam museum	23. Tingkat pencahayaan di dalam Museum Pos Indonesia		B.2.23
		24. Ketersediaan papan penunjuk jalan ke lokasi museum	24. Tingkat ketersediaan papan penunjuk jalan ke lokasi Museum Pos Indonesia		B.2.24
		Citra Pariwisata (Y)	Citra merupakan gambaran kesan-menyeluruh yang dibuat dalam pikiran wisatawan. (LeBlanc & Nguyen, 1996:43)	Personality	
25. Pengetahuan wisatawan terhadap Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya	25. Tingkat pengetahuan wisatawan terhadap Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya			<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	C.1.25

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
		26. Kepercayaan wisatawan terhadap Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya	26. Tingkat kepercayaan wisatawan terhadap Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya		C.1.26
		Reputation		<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	
		27. Kualitas pelayanan museum terhadap wisatawan	27. Tingkat kualitas pelayanan Museum Pos Indonesia terhadap wisatawan	<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	C.2.27
		28. Keyakinan wisatawan terhadap originalitas benda koleksi museum	28. Tingkat keyakinan wisatawan terhadap originalitas benda koleksi		C.2.28
		29. Seberapa penting originalitas benda koleksi museum bagi wisatawan	29. Tingkat pentingnya originalitas benda koleksi museum bagi wisatawan		C.2.29
		Value		<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	
		30. Kualitas pelayanan yang diterima wisatawan setelah adanya perubahan (mengganti nama dari Museum PTT menjadi Museum Pos Indonesia)	30. Tingkat kualitas pelayanan yang diterima wisatawan setelah adanya perubahan (mengganti nama dari Museum PTT menjadi Museum Pos Indonesia)	<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	C.3.30
		31. Ketersediaan papan informasi pada setiap benda koleksi	31. Tingkat ketersediaan papan informasi pada setiap benda koleksi di Museum Pos Indonesia		C.3.31
		32. Penyesuaian terhadap modernisasi fasilitas museum terhadap perkembangan jaman	32. Tingkat penyesuaian terhadap modernisasi fasilitas Museum Pos Indonesia terhadap perkembangan jaman		C.3.32
		Destination Identity		<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	
		33. Daya tarik nama museum	33. Tingkat daya tarik nama Museum Pos Indonesia	<i>Hybrid Interval Ordinal</i>	C.4.33
		34. Daya tarik logo museum	34. Tingkat daya tarik logo Museum Pos Indonesia		C.4.34

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

3.4 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu: data primer dan data sekunder. Menurut Hermawan (2005:168) berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :
 - a. Angket, yaitu ditujukan kepada responden berdasarkan sampel terpilih.
 - b. Wawancara, diperlukan untuk melengkapi kuesioner.
2. Data sekunder, yaitu data primer yang diperoleh dari pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau pihak lain yang pada umumnya disajikan dalam bentuk tabel-tabel atau diagram. Atau juga dilakukan dengan mempelajari dan menelaah literatur-literatur.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Berdasarkan jenis dan sumber data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi (Hermawan, 2005:168). Data sekunder merupakan struktur data *history* mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Data sekunder biasanya diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal), berbagai *internet website* perpustakaan umum maupun lembaga

pendidikan membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder, dan lain-lain. (Hermawan, 2005:168).

Untuk lebih jelasnya tentang data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, maka penelitian mengumpulkan dan menyajikan dalam Tabel 3.2 berikut :

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Data Penelitian	Sumber	Jenis Data
1.	Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia	<i>Statistical Report on Visitor to Indonesia, 2010</i>	Sekunder
2.	Statistik Kunjungan Wisatawan Nusantara di Indonesia	Badan Pusat Statistika 2010	Sekunder
3.	Jumlah Pengunjung Museum di Indonesia	Disbudpar 2009	Sekunder
4.	Jumlah Wisatawan ke Objek Wisata di Jawa Barat	Disbudpar 2010	Sekunder
5.	Daftar Museum di Jawa Barat	Disbudpar 2009	Sekunder
6.	Jumlah kunjungan wisatawan ke Museum Pos Indonesia	Museum Pos Indonesia 2009	Sekunder
7.	Tanggapan wisatawan nusantara mengenai <i>product</i> di Museum Pos Indonesia	Responden	Primer
8.	Tanggapan wisatawan nusantara mengenai <i>place</i> di Museum Pos Indonesia	Responden	Primer
9.	Tanggapan wisatawan nusantara mengenai citra Museum Pos Indonesia	Responden	Primer

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Dalam pengumpulan dan menganalisa suatu data, langkah yang paling penting adalah menentukan populasi terlebih dahulu. Seorang peneliti harus menentukan populasi yang menjadi sasaran penelitiannya dengan jelas. Menurut pendapat Sugiyono (2008:72) yaitu: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Jadi populasi bukan hanya orang saja, tetapi juga benda-benda alam. Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek/subjek itu. Sehingga populasi terbagi dua, yaitu populasi dalam arti jumlah dan populasi dalam arti karakteristik.

Langkah awal seorang peneliti harus menentukan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut dengan populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian, kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan nusantara Museum Pos Indonesia yang berjumlah 17.583 wisatawan pada tahun 2009 berdasarkan hasil dari data statistik pengunjung Museum Pos Indonesia. (Manajemen Museum Pos Indonesia Tahun 2010)

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi (Asep Hermawan, 2005:145). Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2009:109) sampel adalah sebagian dari populasi yang mampu mewakili keseluruhan dari populasi.

Dalam suatu penelitian tidak mungkin keseluruhan populasi diteliti. Hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu. Oleh karena itu peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti. Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Husain Umar (2003:141), mengemukakan bahwa ukuran sampel dari suatu populasi dapat menggunakan bermacam-macam cara, salah satunya adalah teknik Slovin, dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran kelebihan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir atau diinginkan (e = 0,1)

$$n = \frac{17583}{1 + (17583)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{17583}{1 + 175.83}$$

$$n = \frac{17583}{176.83}$$

$$n = 99,43449 \approx 100 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 99,43449 orang. Agar sampel yang digunakan representatif dalam penelitian ini, maka sampel yang digunakan adalah 100 orang responden.

3.5.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis teknik sampling dibagi 2 yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2008:74). *Probability sampling* adalah teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel, sedangkan *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *systematic random sampling* atau teknik pengambilan sampel acak sistematis. Menurut Sugiyono (2008: 74) metode pengambilan acak sistematis adalah metode untuk mengambil sampel secara sistematis dengan jarak atau interval tertentu dari suatu kerangka sampel yang telah diurutkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*), menurut Harun Al Rasyid (1994: 44) teknik pengambilan sampelnya dilakukan sebagai berikut :

1. Menentukan responden yang akan dijadikan penelitian yaitu wisatawan nusantara Museum Pos Indonesia.
2. Menentukan sebuah *check point* pada objek yang akan diteliti, dalam penelitian ini *check pointnya* yaitu pintu keluar Museum Pos Indonesia-Bandung.

3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu konkret yang digunakan oleh peneliti adalah pukul 10.00-15.00 (rentang waktu kepadatan pengunjung), dilakukan selama 2 bulan pada hari senin-kamis.
4. Menentukan besarnya interval pemilihan : $I = N/n = 17583/100 = 175,83$.
 $175,83 \times 4 = 703,32/100 = 7,0332 \approx 7$.
5. Menentukan secara *random start* (RS). Diperoleh *random start* adalah 7, *random start* ini menunjukkan bahwa satuan sampling yang pertama terpilih adalah satuan sampling yang bernomor 07, maka pengunjung ke-7, 14, 21, 28, 35 akan diberi angket untuk diisi, dan seterusnya yaitu satuan-satuan sampling lainnya dipilih dengan cara berturut-turut secara sistematis dengan menambahkan bilangan interval ($I = 7$) kepada nomor urut satuan yang telah terpilih sampai jumlah sampel 100.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada cara yang diinginkan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang diperoleh dalam penelitian ini didapat dengan menggunakan :

1. Studi kepustakaan yaitu usaha untuk menggunakan informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan ada kaitannya dengan masalah dan variabel-variabel yang diteliti. Dengan cara mengumpulkan dan mempelajari literatur-literatur dan buku-buku, brosur dan dokumentasi-dokumentasi yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

2. Angket yaitu mengumpulkan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Angket berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden, pelaksanaan *product*, *place*, dan citra pariwisata. Angket ditujukan kepada pengunjung Museum Pos Indonesia.
3. Riset lapangan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu Museum Pos Indonesia.
4. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara dilakukan pada pengelola dalam hal ini pegawai atau manajemen Museum Pos Indonesia tentang hal-hal yang berkaitan dengan *product* dan *place* Museum Pos Indonesia.

3.7 Teknik Pengujian Data Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Pengujian Validitas

Agar data dalam penelitian ini dapat digunakan dan memenuhi syarat pengujian, maka perlu dilakukan uji validitas. Validitas menunjukkan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat test tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Suatu test dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila test tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya test tersebut. Jika peneliti menggunakan angket di dalam

pengumpulan data penelitian, maka item-item yang disusun pada angket tersebut merupakan alat test yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian.

Dalam perhitungan validitas ini digunakan koefisien korelasi *product moment* oleh Pearson, menurut Suharsimi Arikunto (2006: 274) :

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N = Banyaknya responden

Untuk mengadakan interperasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2006:245) dapat dilihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

TABEL 3.3
KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah

Sumber : Suharsimi Arikunto (2006:245)

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db = n-2$$

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$
3. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,374

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 17 *for windows* menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam angket valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang bernilai 0,374. Berikut tabel uji validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti :

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
A. Product Variety Variables				
1.	Variasi benda koleksi Museum Pos Indonesia	0.568	0.374	Valid
2.	Keunikan benda koleksi yang ditawarkan Museum Pos Indonesia	0.416	0.374	Valid
3.	Kualitas benda koleksi Museum Pos Indonesia	0.671	0.374	Valid
4.	Kelengkapan fasilitas pendukung di Museum Pos Indonesia (ruang pameran, seminar, ruang ibadah, dll)	0.508	0.374	Valid
5.	Kondisi fasilitas pendukung di Museum Pos Indonesia	0.567	0.374	Valid
6.	Kesesuaian produk Museum Pos Indonesia dengan harapan wisatawan	0.525	0.374	Valid
7.	Keragaman aktivitas di Museum Pos Indonesia	0.610	0.374	Valid
B. Service Variables				
8.	Keramahan pelayanan staff museum terhadap wisatawan	0.663	0.374	Valid
9.	<i>Handling complaint</i> yang dilakukan oleh museum	0.424	0.374	Valid
10.	Kepuasan wisatawan setelah mengunjungi museum	0.592	0.374	Valid
11.	Layanan informasi mengenai produk museum terhadap wisatawan	0.693	0.374	Valid
12.	Kesesuaian waktu jam buka museum dalam melayani wisatawan	0.579	0.374	Valid
13.	Kejelasan <i>guide local</i> dalam menyampaikan informasi tentang museum	0.717	0.374	Valid
C. Location Variables				
14.	Kemudahan akses kendaraan umum dalam mencapai museum	0.481	0.374	Valid
15.	Kualitas kondisi jalan menuju museum	0.474	0.374	Valid

16.	Ketersediaan tempat parkir bagi kendaraan wisatawan	0.420	0.374	Valid
17.	Kestrategisan letak museum	0.658	0.374	Valid
18.	Manfaat kemudahan wisatawan dalam mencapai museum	0.598	0.374	Valid
D.	<i>Establishment Atmospheric</i>			
19.	Keunikan bangunan museum	0.590	0.374	Valid
20.	Keheningan suasana di dalam museum	0.732	0.374	Valid
21.	Kenyamanan wisatawan selama berkunjung ke museum	0.722	0.374	Valid
22.	Kebersihan lingkungan museum	0.697	0.374	Valid
23.	Pencahayaan di dalam museum	0.475	0.374	Valid
24.	Ketersediaan papan penunjuk jalan ke lokasi museum	0.483	0.374	Valid
E.	Citra			
25.	Pengetahuan wisatawan terhadap Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya	0.616	0.374	Valid
26.	Kepercayaan wisatawan terhadap Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya	0.700	0.374	Valid
27.	Kualitas pelayanan Museum Pos Indonesia terhadap wisatawan	0.772	0.374	Valid
28.	Keyakinan wisatawan terhadap originalitas benda koleksi museum	0.705	0.374	Valid
29.	Seberapa penting keyakinan wisatawan terhadap originalitas benda koleksi museum	0.690	0.374	Valid
30.	Kualitas pelayanan yang diterima wisatawan setelah adanya perubahan (berganti nama dari Museum PTT menjadi Museum Pos Indonesia)	0.678	0.374	Valid
31.	Ketersediaan papan informasi pada setiap benda koleksi Museum Pos Indonesia	0.624	0.374	Valid
32.	Penyesuaian terhadap modernisasi fasilitas Museum Pos Indonesia terhadap perkembangan jaman	0.784	0.374	Valid
33.	Daya tarik nama Museum Pos Indonesia	0.681	0.374	Valid
34.	Daya tarik logo Museum Pos Indonesia	0.535	0.374	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan Tabel 3.4 hasil pengujian validitas instrumen penelitian memperlihatkan bahwa semua butir pertanyaan valid (34 item) karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} (0,374) pada derajat kebebasan ($df = n - 2$), mengingat jumlah instrumen yang diuji validitas sebanyak 30 responden.

3.7.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan keterandalan

tertentu (Suharsimi Arikunto, 2006:145). Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan dengan rumus alpha. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian (Suharsimi Arikunto 2006:196).

Koefisien *Alpha Cronbach* (α) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yaitu :

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

Sumber : Husein Umar (2003:146)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini :

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Sumber : Husein Umar (2003:147)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_{11}) $\geq r$ tabel dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item (r_{11}) $< r$ tabel dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 17.0 *for window* diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut :

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No.	Variabel	r_{hitung} (Alpha)	Sig	Keterangan
1.	<i>Product</i>	0.827	0.70	Reliabel
2.	<i>Place</i>	0.795	0.70	Reliabel
3.	Citra	0.869	0.70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011.

Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan valid, maka 3 (tiga) variabel yang diuji cukup reliabel dengan r_{hitung} (*Alpha Cronbach*) di atas 0,70.

3.8 Rancangan Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya untuk variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Media penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat data penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai *product* dan *place* terhadap citra Museum Pos Indonesia.

3.8.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis deskriptif tentang *product* Museum Pos Indonesia yang terdiri dari *product variety variables* dan *service variables*.
2. Analisis deskriptif tentang *place* Museum Pos Indonesia yang terdiri dari *place/location variables* dan *establishment atmospherics*.
3. Analisis deskriptif tentang citra Museum Pos Indonesia yang terdiri dari *personality, reputation, value* dan *destination identity*.
4. Bagaimana pengaruh *product* dan *place* terhadap citra Museum Pos Indonesia.

Menurut Moch. Ali (1985) kategori hasil perhitungan digunakan kriteria penafsiran sebagai berikut :

TABEL 3.6
KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN

NO.	KRITERIA PENAFSIRAN	KETERANGAN
1.	0 %	Tidak Seorangpun
2.	1 – 25 %	Sebagian Kecil
3.	26 – 49 %	Hampir Setengahnya
4.	50 %	Setengahnya
5.	51 – 75 %	Sebagian Besar
6.	76 – 99 %	Hampir Seluruhnya
7.	100 %	Seluruhnya

Sumber: Moch. Ali (1985)

3.8.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen yaitu *product* (X_1) dan *place* (X_2) terhadap variabel dependen (Y) yaitu citra, untuk memenuhi persyaratan digunakannya metode analisis jalur, maka sekurang-kurangnya data yang diperoleh adalah data interval.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data gabungan skala interval-ordinal (*hybrid ordinally-interval scales*) yaitu merupakan suatu skala yang secara artifisial ditransformasikan ke dalam skala interval oleh peneliti. Salah satu persyaratan dalam menggunakan *hybrid ordinally-interval scale* adalah peringkat jawaban diberikan skor antara 1 sampai dengan 7.

Sementara pelaksanaan pengumpulan data penelitian dilakukan secara langsung kepada wisatawan nusantara Museum Pos Indonesia yang terpilih sebagai responden. Hal tersebut untuk memperoleh penjelasan langsung yang mungkin akan diperlukan untuk menghindari kemungkinan adanya kekeliruan dalam memberi jawaban.

Selanjutnya jawaban yang diperoleh dari responden diberi kode tertentu dengan menggunakan skor yang memiliki skala pengukuran ordinal terhadap yang berkenaan dengan variabel penelitian ini. Langkah penyusunan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada pedoman perancangan kuesioner yang dikemukakan oleh Malhotra (2005:375) :

1. Menentukan informasi yang dibutuhkan, dimana penulis memiliki cukup informasi mengenai siapa saja yang akan menjadi populasi sasaran.

2. Menentukan teknik pengolahan kuesioner yang akan digunakan.
3. Menentukan nilai masing-masing jawaban, dimana dalam hal ini penulis menggunakan skala diferensial semantif.
4. Merancang pertanyaan untuk mengatasi ketidakmampuan dan ketidaksediaan responden menjawab.
5. Membuat keputusan mengenai struktur pertanyaan.
6. Menentukan susunan kata dari pertanyaan.
7. Mengurutkan pertanyaan dalam urutan yang sesuai.
8. Mengidentifikasi bentuk dan layout.
9. Memperbanyak kuesioner.
10. Uji coba kuesioner.

TABEL 3.7
ALTERNATIF JAWABAN TIAP ITEM PERNYATAAN

Nilai	Alternatif Jawaban
Positif	7
	Sangat mengetahui, sangat menyukai, sangat tertarik, sangat sering, sangat kreatif, sangat unik, dsb.
	6
	mengetahui, menyukai, tertarik, sering, kreatif, unik, mudah, menarik, tepat, memahami, sesuai, setuju, dsb.
	5
	Agak mengetahui, agak menyukai, agak tertarik, agak sering, agak kreatif, agak unik, agak mudah, agak menarik, agak tepat, dsb.
	4
	Antara mengetahui dan tidak, antara menyukai dan tidak, antara tertarik dan tidak, antara sering dan tidak, antara kreatif dan tidak, dsb.
	3
	Agak tidak mengetahui, agak tidak menyukai, agak tidak tertarik, agak tidak sering, agak tidak kreatif, agak tidak unik, dsb.
	2
	Tidak mengetahui, tidak menyukai, tidak tertarik, tidak sering, tidak kreatif, tidak unik, tidak mudah, tidak menarik, dsb.
Negatif	1
	Sangat tidak mengetahui, sangat tidak menyukai, sangat tidak tertarik, sangat tidak sering, , sangat tidak kreatif, dsb.

Sumber : Modifikasi dari pedoman konfigurasi skala (Malhotra, 2005:304)

3.8.3 Pengujian Hipotesis

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dari data mengenai *product* (X_1), *place* (X_2) dan citra (Y).

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

Proses untuk menguji hipotesis dimana metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*). Dalam hal ini, analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel eksogen (X_1 dan X_2) terhadap variabel endogen (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk memenuhi pesyaratan digunakannya metode analisis jalur maka sekurang-kurangnya data yang diperoleh adalah data interval.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data gabungan skala interval-ordinal (*hybrid ordinally-interval scale*) yaitu merupakan suatu skala yang secara artifisial ditransformasikan ke dalam apa yang diasumsikan sebagai skala interval. *Ordinally-interval scale* pada dasarnya adalah skala ordinal tetapi diasumsikan memiliki karakteristik jarak yang diasumsikan (*assumed distance property*) sehingga peneliti dapat melakukan beberapa analisis statistik yang tingkatannya lebih tinggi (*advance statistic analysis*) (Hermawan, 2006:123).

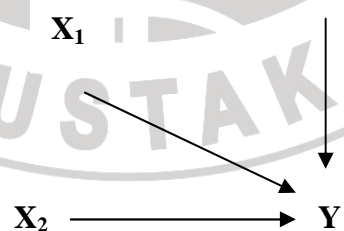
Skala *hybrid ordinally-interval* tersebut selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independennya dengan variabel dependen dari semua sampel penelitian. Adapun pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan

bantuan *software* komputer program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 17 *for windows*, menurut Kusnendi (2005:26) adalah :

Transformasikan data mentah menjadi data dalam skor Z. Untuk itu pilih menu *analyze*, pilih *descriptive statistic*. Klik *descriptive*. Blok semua variabel, klik *>*. Klik *Ok*. Klik *save* untuk menyimpan data.

Untuk memperoleh semua nilai PA, prosedurnya adalah dari menu utama *analyze*, pilih *regression*, klik *linier*. Pengisian kotak independen, blok semua variabel endogen, yaitu Zscore (Y) (*yz*) dan klik *>*. Pengisian kotak independen, blok semua variabel eksogen dan klik *>*. *Method*, pilih *enter*. Kemudian dari kotak statistik, klik *descriptive*. Untuk jelasnya proses analisis jalur dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

Setelah data penelitian berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel eksogen dari semua sampel penelitian. Berdasarkan hipotesis konseptual yang diajukan, terdapat hubungan antara tiap variabel penelitian. Hipotesis tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti terlihat pada Gambar 3.1 berikut:



GAMBAR 3.1
STRUKTUR KAUSAL ANTARA X_1 , X_2 DAN Y

Keterangan:

X_1 = *Product*

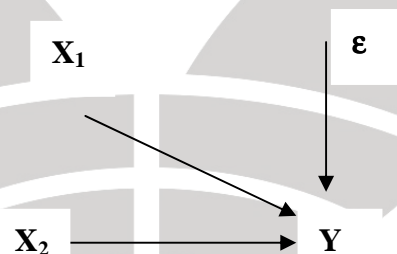
X_2 = *Place*

Y = Citra

ϵ = Epsilon (variabel lain)

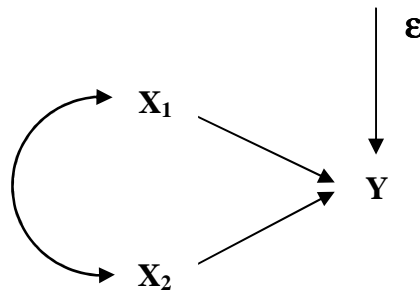
Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa *product* dan *place* berpengaruh terhadap citra. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X_1 (*product*), X_2 (*place*) dan Y (citra) yaitu variabel epsilon dan dilambangkan dengan ϵ , namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

Struktur hubungan antara *product* (X_1), *place* (X_2) dan citra (Y) diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara *product* dan *place* terhadap citra. Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.



GAMBAR 3.2
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS

Selanjutnya diagram hipotesis di atas diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.3 berikut.



GAMBAR 3.3
JALUR SUB STRUKTUR HIPOTESIS

Keterangan:

X_1 = Product

X_2 = Place

Y = Citra

ϵ = Epsilon (Variabel Lain)

menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut.

$$P_{X_2\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{X_2(X_1, X_2)}}$$

Pengujian secara keseluruhan dengan uji F

Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

a. Rumusan hipotesis operasional

$$H_0: PYX_1 = PYX_2 = 0$$

HI: sekurang-kurangnya ada sebuah $PPYX_i \neq 0, i= 1$ dan 2 statistik uji yang

digunakan adalah:

$$F = \frac{(n - k - 1) \sum_{i=1}^k P_{X_1X_i} r_{X_1X_i}}{k (1 - \sum_{i=1}^k P_{X_1X_i} r_{X_1X_i})}$$

b. Pengujian secara individual dengan uji t

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{X_1 X_i} - P_{X_1 X_j}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{2(X_1, X_2)})(C_{ii} + C_{jj} + C_{jj})}{(n - k - 1)}}$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan n-k-1.

Langkah-langkah teknik analisis data di atas, dibantu dengan menggunakan Software program SPSS 17 yaitu menguji pengaruh variabel *product* (X_1) dan *place* (X_2) terhadap Citra (Y).

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima, dan H_0 ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut :

$H_i: \rho = 0$, maka tidak terdapat pengaruh yang positif antara *product* dan *place* terhadap citra Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

$H_i: \rho > 0$, maka terdapat pengaruh yang positif antara *product* dan *place* terhadap citra Museum Pos Indonesia sebagai museum yang berwawasan informasi, edukasi, rekreasi dan pusat pengembangan budaya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

