

## ABSTRAK

**Widya Anggraeni, 0900343, “PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN NUSANTARA DI MUSEUM PERUNDINGAN LINGGARJATI”** (Survei terhadap wisatawan nusantara yang berkunjung ke Museum Perundingan Linggarjati), di bawah bimbingan Dr. H. Hari Mulyadi.,M.Si dan Taufik Abdullah, SE.,M.M.,Par

Perkembangan wisata asia mengalami pertumbuhan tercepat di dunia terutama kawasan asia pasifik. Hal tersebut berdampak positif terhadap perkembangan wisata di Indonesia karena pada tahun 2013 pertumbuhan pariwisata melebihi angka pariwisata global. Deklarasi Bali tanggal 14 Juli 2000 tentang *Conserving Cultural Heritage for Sustainable Social, Economic and Tourism Development*, menyatakan bahwa *culture and heritage* merupakan produk unggulan pariwisata Indonesia. Salah satu provinsi di Indonesia yang sedang mengunggulkan museum sebagai potensi wisata adalah Jawa Barat. Destinasi wisata sejarah yang sedang dikembangkan oleh Kabupaten kuningan adalah Museum Perundingan Linggarjati. Pada Tahun 2013 jumlah kunjungan Museum Perundingan Linggarjati mengalami penurunan sehingga menyebabkan tidak tercapainya target kunjungan yang diharapkan. Salah satu upaya yang dilakukan pihak museum untuk dapat meningkatkan keputusan berkunjung yaitu menerapkan strategi *servicescape*. Variabel *independent* dari penelitian ini adalah *servicescape* (X) yang terdiri dari sub variabel *ambient factor*, *design factor*, dan *social factor*. Variabel *dependent* yaitu keputusan berkunjung (Y) yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, pemilihan waktu kunjungan dan pemilihan jumlah kunjungan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik penarikan sampel yaitu *systematic random sampling*. Objek dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Perundingan Linggarjati, dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan regresi linier berganda menggunakan *spss windows 20*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sub variabel yang memiliki pengaruh paling tinggi adalah *social factor* dan yang memiliki pengaruh paling rendah adalah *design factor*. Adapun rekomendasi untuk pihak pengelola Museum Perundingan Linggarjati dalam meningkatkan keputusan berkunjung adalah mengoptimalkan tempat dan kinerja karyawan serta meningkatkan pemahaman mengenai lingkungan fisik terutama penerapan strategi *servicescape*.

Kata Kunci: Lingkungan Fisik, *Servicescape*, Keputusan Berkunjung

Widya Anggraeni, 2014

*Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Nusantara Di Museum Perundingan Linggarjati*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## **ABSTRACT**

**Widya Anggraeni, 0900343, "SERVICESCAPE EFFECT ON VISIT DECISION DOMESTIC TOURIST IN MUSEUM PERUNDINGAN LINGGARJATI"** (survey of domestic tourists who visit the Museum Perundingan Linggarjati), under the guidance of Dr. H. Hari Mulyadi., M.si and Taufik Abdullah, SE., MM, Par

*Asia tourist developments in the world's are growing faster especially in Asia Pacific. This is a positive impact on the development of tourism in Indonesia because of tourism growth in 2013 exceeded the number of global tourism. Bali Declaration dated July 14, 2000 on conserving Cultural Heritage for Sustainable Social, Economic and Tourism Development, stated that the culture and heritage of Indonesian tourism is an excellent product. One of the provinces in Indonesia which is favoring the museum as a tourist potential is West Java. Historical tourist destination being developed by Departement Tourism and Culture Kuningan is Museum Perundingan Linggarjati. In the year 2013 the number of visits decreased Museum Perundingan Linggarjati not achieving the target, because an expected visit. One of the efforts made to improve the museum's decision to visit the servicescape strategy. Variables independent of this study is the servicescape (X) which consists of a sub-variable ambient factors, design factors, and social factors. Dependent variable is the decision to visit (Y) consisting of product selection, brand selection, the selection purchasing channels, the timing of visits and number of visits elections. This type of research is descriptive and verification, and the method used is explanatory survey sampling technique is systematic random sampling. Objects in this study is that domestic tourists who visit the Museum Perundingan Linggarjati, with a sample size of 100 respondents. Data analysis techniques used multiple linear regression using SPSS Windows 20. These results indicate that the sub-variables that have the highest influence is a social factor that has the most impact and low is the design factor. As for the recommendation to the manager of the museum talks Linggarjati in improving decisions and the visit is to optimize employee performance and increase understanding of the physical environment, especially the application of servicescape strategy.*

**Keywords:** Physical Environment, *Servicescape*, *Visits Decision*

**Widya Anggraeni, 2014**

***Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Nusantara Di Museum Perundingan Linggarjati***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu