

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan perhitungan kuantitatif.

Metode deskriptif. Menurut Hasan (2002, hlm. 22), metode deskriptif adalah suatu metode yang menitik beratkan kepada observasi dan suasana ilmiah, digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara aktual dan cermat. Teknik analisis deskriptif digunakan ketika menyajikan data tentang responden, penyajian data tentang servicescape sesuai dengan data pengunjung. Disajikan dengan cara deskriptif agar memudahkan dalam membaca dan menganalisis secara statistik.

Menurut Sugiyono (2014, hlm. 8) metode kuantitatif metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

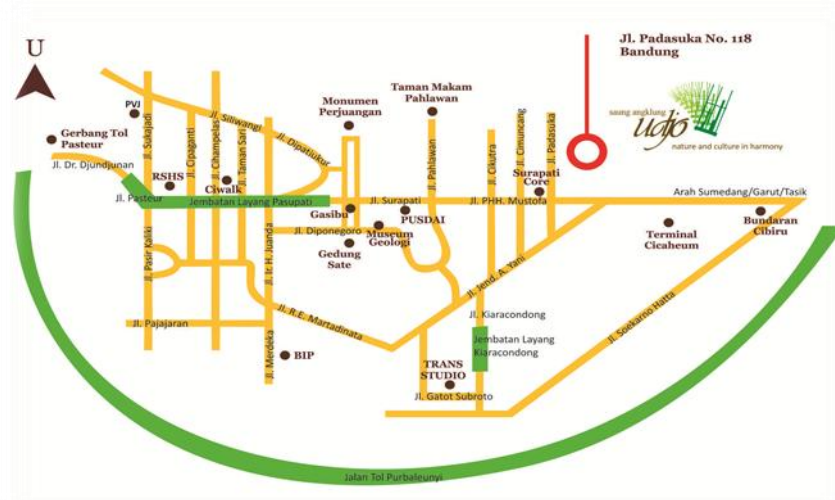
Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih” Dengan demikian deskriptif analisis bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki secara terperinci untuk menghasilkan rekomendasi-rekomendasi untuk keperluan masa yang akan datang.

Metode yang sesuai dalam penelitian ini adalah metode *Explanatory Survey*. Menurut Malhotra (2005, hlm.196), “*Metode Survey* adalah kuesioner yang terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik”.

Karena penelitian dilakukan dalam kurun waktu yang tidak berkesinambungan dalam panjang (kurang dari 1 tahun) maka digunakanlah *Cross Sectional Method* karena pertimbangan perkembangan seseorang atau kelompok ditahun yang akan datang, kemungkinan ada perbedaan atau sangat berlawanan keadaannya.

Pada penelitian ini dengan metode deskriptif dan kuantitatif, dapat mengetahui seberapa besar Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Saung Angklung Udjo Kota Bandung. Dengan metode deskriptif dapat mengetahui kondisi Saung Angklung Udjo secara aktual. Mengumpulkan data primer dan data sekunder. Dengan metode kuantitatif menghitung seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan berkunjung menggunakan teknik analisis regresi sederhana dan menggunakan perhitungan *software SPSS.20*.

## B. Lokasi Penelitian



GAMBAR 3.1

## **Denah Lokasi Saung Angklung Udjo**

*Sumber:* <http://www.angklung-udjo.co.id>

Lokasi penelitian berada di Jl. Padasuka No.118, Kelurahan Pasir Layung, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung. Saung Angklung Udjo merupakan sanggar seni, laboratorium pendidikan, sekaligus sebagai obyek wisata budaya Sunda khas Jawa Barat. Saung Angklung Udjo dapat diibaratkan oase kebudayaan di tengah perkampungan padat, di atas tanah seluas 1,2 hektar. Telah 42 negara yang mengenalkan permainan angklung ini, bahkan di Korea Selatan angklung telah dikenalkan sejak masih Sekolah Dasar.

### **C. Pengumpulan Data**

Sugiyono (2011, hlm. 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut cara perolehannya, data dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber data yang dicari. Untuk memperoleh data primer, peneliti menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Subjek yang dituju untuk pengambilan data primer yaitu wisatawan yang berkunjung ke Saung Angklung Udjo.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berupa data dokumentasi atau laporan yang sudah tersedia yang kemudian harus dianalisis kembali.

### 1) Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan dilakukan dengan cara mencari data yang diperoleh dengan cara membaca buku, literatur, artikel serta laporan dari dinas terkait yang berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti.

### 2) Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi dilakukan dalam memperoleh data yang diperlukan dengan melakukan kajian melalui media gambar, peta, dan dokumen-dokumen.

### 3) Internet

Internet untuk melengkapi data yang belum didapat baik secara langsung maupun dari buku referensi, namun dengan pertimbangan yang cukup matang.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010, hlm. 90) mengemukakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Dalam penelitian ini populasi adalah para pengunjung Saung Angklung Udjo.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).

Dalam penelitian ini dalam pengambilan sampel, penulis memakai teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini, penulis memakai teknik *Nonprobability Sampling* yaitu *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2014, hlm 84) *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Sampling Insidental* menurut Sugiyono (2014, hlm. 85) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Dari pernyataan tersebut maka disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan Saung Angklung Udjo dalam jangka waktu 3 tahun yaitu tahun 2012, 2013 dan 2014.

Untuk menentukan ukuran sampel, pada penelitian ini digunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut :

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

Dimana :

n = ukuran sampel minimal

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan (umumnya adalah 10% atau 0,1 untuk populasi dalam jumlah besar dan 20% atau 0,2 untuk populasi dalam jumlah kecil)

Dalam menentukan jumlah sampel diperlukan ukuran populasi yang mengacu pada data tingkat kunjungan terbaru di Saung Angklung Udjo yang diperoleh penulis sebelum memulai penelitian, yakni data kunjungan pada tahun 2011 sampai 2014 yaitu sebanyak 825.365 orang dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar

10%. Berdasarkan data kunjungan tersebut, maka didapat jumlah sampel yang akan diambil yaitu:

$$N = \frac{825.365}{(1+825.365 (0,1) ^2)}$$

$$N = \frac{825.365}{8.253.65}$$

$$n = 100$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 orang.

## E. Definisi Operasional

### 1. *Servicescape*

*Servicescape* merupakan lingkungan yang dibuat oleh manusia, bukan sesuatu yang terjadi secara natural (Bitner, 1992).

*Servicescape* adalah Fasilitas fisik dalam pelayanan yang di desain untuk kebutuhan pengunjung untuk mempengaruhi perilaku pengunjung dan memuaskan pengunjung dimana desain fasilitas fisik akan memberikan dampak yang positif terhadap pengunjung dan karyawan (zeinthaml and Bitner, 1998 dalam Tjiptono, 2009, hlm. 87).

### 2. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan. (hill,Brierley dan MacDougal dalam Tjiptono, 2008, hlm. 175). terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (tjiptono, 2008)

## F. Operasional Variabel

Dalam penyusunan Skripsi ini objek yang menjadi sasaran pengamatan penyusunan adalah *servisescape* sebagai variabel bebas

(variabel X) sementara objek penelitian yang merupakan variabel terikat (variabel Y) kepuasan pengunjung, sedangkan yang menjadi responden adalah para Wisatawan Budaya Saung Angklung Udjo.

Untuk lebih jelasnya dari hubungan variabel tersebut digunakan desain secara detail dalam tabel berikut ini:

**TABEL 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Uraian Indikator	Skala	No. Item
<i>Servicescape</i> ( Variabel X)	<i>Servicescape</i> merupakan lingkungan yang dibuat oleh manusia, bukan sesuatu yang terjadi secara natural (Bitner, 1992).	• <i>Ambient Condition</i>	• Saya merasakan suhu udara di Saung Angklung Udjo Sejuk	Ordinal	1
			• Saya merasakan Pencahayaan di Saung Angklung Udjo Nyaman		2
			• Saya melihat Warna Hijau menjadi dominan sesuai tema Saung angklung Udjo		3
			• Saya merasa tidak terganggu dengan suara yang timbul dari lingkungan sekitar Angklung Udjo.		4
			• Saya merasa alunan musik yang di putar di Saung Angklung Udjo sesuai dengan tema		5

			(sunda) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya merasa bahwa konsep tata ruang di saung angklung udjo sudah sesuai dengan konsep desain sunda</li> </ul>		6
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya merasa Peralatan music tradisional (angklung) berfungsi dengan baik</li> </ul>		7
		<i>Spatial Layout and Functionality</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya Merasa Tata Letak Ruang di Saung Angklung Udjo sudah Sesuai</li> <li>• Saya merasa Ruangan di Saung Angklung udjo sesuai dengan Fungsinya</li> </ul>	Ordinal	8
		<i>Signs, Symbol and Artifacts</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya melihat Papan nama Saung Angklung Udjo terlihat jelas di depan lokasi</li> <li>• Saya melihat Hiasan Hiasan di Kawasan Sudah mewakili tema Saung Angklung Udjo 'Nature, Culture in</li> </ul>	Ordinal	10
					11



			Harmony • Saya melihat Dekorasi Kawasan mendukung Suasana Kampung Sunda yang telah dibangun oleh Saung Angklung Udjo		12
Kepuasan Pengunjung (Variable Y)	terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (tjiptono, 2008)	• Kepuasan Pada Lingkungan Fisik ( <i>servicescape</i> )	• Saya merasakan puas pada kenyamanan Fasilitas Fisik di Saung Angklung Udjo	Ordinal	1
		• Rekomendasi	• Saya akan Merekomendasikan Saung Angklung Udjo Kepada orang lain.	Ordinal	2

Sumber: Diolah oleh Peneliti, (2015)

### G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk melancarkan kegiatan penelitian ini dan dapat secara sistematis dalam data yang dihasilkan. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 148) bahwa Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam

maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara untuk melakukan wawancara dengan pengelola saung angklung udjo untuk mengetahui mengenai fasilitas, produk yang ada di Saung Angklung Udjo dan kuisisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Skala pengukuran melalui pendekatan sebagai berikut:

### 1. Pendekatan Skala Likert

Menurut Sarwono (2006, hlm. 96), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap dalam suatu penelitian. Menurut Thrustone dalam Sarwono (2006, hlm. 96) yang dimaksud dengan sikap ialah 1) pengaruh atau penolakan, 2) penilaian, 3) suka atau tidak suka, 4) kepositifan dan kenegatifan terhadap suatu obyek psikologis. Biasanya sikap dalam skala Likert diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral sampai ke paling positif. Untuk melakukan kuantifikasi maka skala tersebut kemudian diberi angka-angka sebagai simbol agar dapat dilakukan perhitungan. (Sarwono, 2006, hlm. 96). Menurut Sugiyono (2013, hlm. 93) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sesuai dengan pernyataan diatas, setiap instrumen yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan memiliki jawaban yang diekspresikan mulai dari paling negatif sampai ke paling positif. Jawaban tersebut diberi nilai untuk membedakan bobot dari jawaban tersebut sesuai tabel 5 dibawah ini:

**TABEL 3.2**

**Kriteria Bobot Nilai Alternatif**

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju	5

Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2010

Skala Likert hanya berupa data ordinal sedangkan penelitian ini membutuhkan tingkatan data interval sehingga peneliti menggunakan Method Successive Interval (MSI) untuk mengkonversikan data ordinal menjadi data interval.

## 2. Metode *Method Success Interval (MSI)*

Penelitian ini menggunakan skala ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasional variabel. Oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan cara MSI (*Method Success Interval*). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut menurut Harun Al-Rasyid (1994, hlm. 131) adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan
- e. Menentukan nilai interval rata-rata (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

*Scale Value*

$$= \frac{(Density\ At\ Lower\ Limit) - (Density\ At\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

- f. Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumus persamaan sebagai berikut:

$$\text{Nilai hasil transformasi : score} = \text{scale value}_{\text{minimum}} + 1$$

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

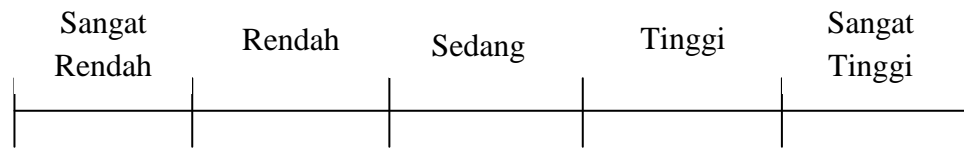
### 3. Garis Kontinum

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dimana hasil dari skala Likert merupakan data ordinal. Menurut Hasan (2009, hlm. 21) data ordinal merupakan data yang berasal dari objek atau kategori yang disusun menurut besarnya, dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya, dengan jarak atau rentang yang tidak harus sama.

Data ordinal tersebut selanjutnya di buat skoring yang kemudian digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisa data. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya penulis membuat garis kontinum. Setelah mengetahui skor jumlah indikator, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005, hlm. 79) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana hasil dari Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah interval untuk menentukan sangat baik, baik, cukup baik, buruk, atau sangat buruk dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum.



**GAMBAR 3.2**  
**Garis Kontinum**

#### 4. *Software SPSS 20.0*

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. SPSS itu sendiri singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* atau dalam bahasa Indonesia nya diartikan Paket Statistik untuk Ilmu Sosial. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Software SPSS* versi 20.0.

### H. Uji Validitas dan Realibilitas

#### 1. Uji Validitas

Didalam penelitian ini, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu, benar atau tidaknya data sangat menentukan hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari benar tidaknya instrumen pengumoulan data. Menurut Suharsaputra (2012, hlm. 94) “instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk menjembatani antara subjek dan objek (secara substansial antara hal-hal teoritis dengan empiris, antara konsep dengan data), sejauh mana data mencerminkan konsep yang ingin diukur tergantung pada instrument (yang substansinya disusun berdasarkan penjabaran konsep/penentuan indikator) yang dipergunakan untuk mengumpulkajn data.”. instrumen penelitian

menempati kedudukan penting dalam suatu penelitian, hal ini tidak lain karena keberhasilan suatu penelitian dipengaruhi pula oleh instrumen yang dipergunakan. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

Suharsimi Arikunto (2010, hlm. 211), yang dimaksud dengan validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen”. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Dan sebaliknya instrumen yang kurang berarti mempunyai tingkat validitas yang rendah.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil  $r$ -hitung yang dibandingkan dengan  $r$ -tabel, dimana  $r$ -tabel dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  (signifikan 5%,  $n$  = jumlah sampel). *Degree of freedom* atau  $df$  dari penelitian ini yaitu 98 ( $n-2 = 100-2$ ). Untuk mengetahui  $r$ -tabel di lihat dari  $r$ -tabel *product moment* karena rumus uji validitas yang di gunakan yaitu *product moment* dengan signifikansi 5% atau 0,05. Berikut merupakan  $r$ -tabel *product moment* dimana  $df = 98$ .

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan tarafsifikan sebagai berikut :

- a. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel
- b. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel

Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS Statistic 20 for Windows. Berikut ini adalah hasil dari perhitungan uji validitas dalam dilihat dalam tabel 3.3 untuk variabel sarana rekreasi (X) dan tabel 3.4 untuk variabel kepuasan berkunjung (Y)

**TABEL 3.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X**

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Saya merasakan suhu udara di Saung Angklung Udjo Sejuk	0,517	0,361	Valid
2	Saya Merasakan Pencahayaan di Saung Angklung Udjo Nyaman	0,575	0,361	Valid
3	Saya Melihat warna Hijau menjadi Dominan sesuai tema Saung Angklung Udjo	0,438	0,361	Valid
4	Saya tidak merasa terganggu dengan suara yang timbul dari lingkungan sekitar saung angklung udjo	0,501	0,361	Valid
5	Saya merasa alunan music yang di putar di Saung Angklung Udjo sesuai dengan tema (sunda)	0,742	0,361	Valid

6	Saya merasa konsep tata ruang di Saung Angklung Udjo sudah sesuai dengan konsep Desain Sunda	0,639	0,361	Valid
7	Saya merasa peralatan music tradisional (Angklung) berfungsi dengan baik	0,536	0,361	Valid
8	Saya Merasa Tataletak Interior sesuai dengan Fungsi	0,630	0,361	Valid
9	Saya melihat papan nama Saung Angklung Udjo Terlihat Jelas di depan lokasi	0,668	0,361	Valid
10	Saya melihat hiasan di kawasan sudah mewakili tema Saung Angklung Udjo 'Nature, Culture, in Harmony'	0,564	0,361	Valid
11	Saya Melihat dekorasi kawasan Mendukung Suasana Kampung Sunda yang telah dibangun oleh Saung Angklung Udjo	0,538	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Menggunakan Software SPSS 20.0

Berdasarkan tabel 3.3 uji validitas sarana rekreasi (X) di halaman sebelumnya , dapat dilihat terdapat 11 pertanyaan yang



bernilai positif dan dinyatakan valid. Ini berdasarkan dari nilai  $r$  hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai  $r$  tabel = 0,361, sehingga 11 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*. Berikutnya terdapat tabel 3.4, yaitu tabel uji validitas variabel kepuasan pengunjung (Y)

**Tabel 3.4**

**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Saya merasakan Kepuasan pada Kenyamanan Fasilitas Fisik di Saung Angklung Udjo	0,784	0,361	Valid
2	Saya akan Merekomendasi kan Saung Angklung udjo Kepada Orang Lain	0,556	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Menggunakan Software SPSS 20.0

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010, hlm. 268) reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan psitivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010, hlm. 222) reabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya

untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya.

Menurut Suharsimi Arikunto (2009, hlm 247), reabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Sedangkan Menurut Sugiyono (2010, hlm. 268), reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliable apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecahkan menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument cukup dapat di percaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dan apabila instrument sudah dapat dipercaya maka akan dapat menghasilkan data yang dapat di percaya. Pada penelitian kali ini untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus alpha atau cronbach's alpha ( $\alpha$ ), karena pada penelitian kali ini pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5 dan rumus alpha atau cronbach's alpha ( $\alpha$ ) dapat dilihat sebagai berikut :

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

Husein Umar (2010, hlm. 65)

Keterangan :

$r_{11}$	= Reliabilitas instrumen
$k$	= Banyak butir pertanyaan
$\sigma^2$	= Varian total
$\sum \sigma b^2$	= Jumlah varian butir pertanyaan

Untuk mengetahui jumlah varian butir pertanyaan menggunakan rumus :

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

Husein Umar (2010, hlm. 66)

Keterangan :

$n$	= Jumlah sampel
$\sigma$	= Jumlah varian
$x$	= Nilai skor yang dipilih (total nilai dari butir-butir pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5 % maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
- Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5 % maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Robert M. Kaplan (1993, hlm. 126) mengemukakan bahwa kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,7. Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956), yaitu:

Kurang dari 0,20:	Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
0,20 - < 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40 - < 0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70 - < 0,90	: Hubungan yang erat (reliabel)
0,90 - < 1,00	: Hubungan yang sangat erat
1,00	: Hubungan yang sempurna

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian kali ini menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics 20 for Windows. Hasil uji realibitas dapat dilihat pada tabel 3.5 di bawah ini

**TABEL 3.5**  
**UJI REALIBITAS**

Variabel	Jmlh Pernyataan	Alpha	Titik Kritis	Keterangan
<i>Service Scape</i> (X)	11	0,859	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	2	0,778	0,70	Reliabel

*Sumber : Hasil Olahan Menggunakan Software SPSS 20.0)*

Berdasarkan hasil uji realibitas pada tabel 3.5 dapat diketahui variabel *servicescape* (X) dan kepuasan pengunjung (Y) memiliki *cronbach's alpha* diatas 0,70 yang berarti kedua variable tersebut telah reliabel

## I. Teknik Analisis Data

## 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresilogistik atau regresi ordinal. Teknik analisis regresi linear sederhana dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut :

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah untuk menentukan apakah sampel data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk itu penulis melakukan uji normalitas kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan *software SPSS 20.0 for Window*.

Uji *Kolmogorov-Smirnov* berdasar pada criteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi tidak normal.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain menurut Ghazali (2013, hlm. 139). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, namun jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola titik pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan

ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-*standarized* menurut Ghozali (2013, hlm. 139). Dasar analisisnya sebagai berikut

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t (sebelumnya) menurut Ghozali (2013, hlm. 110). Untuk Mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi digunakan Uji Durbin – Watson (DW test). Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lag di antara variabel independen. Hipotesis yang akan diuji adalah:

$H_0$  : tidak ada autokorelasi ( $r=0$ )

$H_a$  : ada autokorelasi ( $r \neq 0$ )

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi :

**TABEL 3.6**  
**PENGAMBILAN KEPUTUSAN AUTOKORELASI**

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tdk ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tdk ada autokorelasi positif	No Decision	$d_l \leq d \leq d_u$
Tdk ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_l < d < 4$

Tdk ada autokorelasi negative	No Decision	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$
Tdk ada autokorelasi, positif atau negatif	Tdk Ditolak	$d_u < d < 4 - d_u$

Sumber : Imam Ghozali (2013, hlm. 111)

## 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas. Dimana Interpretasi adalah (X) terhadap Kepuasan Pengunjung adalah (Y). Adapun persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = Kepuasan Pengunjung

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = *Servicescape*

## 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X (*Servicescape*) terhadap variabel Y (Kepuasan Pengunjung). Dalam Uji Hipotesis digunakan teknik analisis koefisien determinasi, analisis uji f, dan analisis uji t sebagai berikut:

### a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dapat menjelaskan variabel-variabel dependen amat

terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dalam kenyataan nilai adjusted  $R^2$  dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati (dalam Ghazali 2013, hlm. 97) menjelaskan bahwa jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted  $R^2$  negatif, maka nilai adjusted  $R^2$  dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai  $R^2 = 1$ , maka  $Adjusted R^2 = R^2 = 1$  sedangkan jika nilai  $R^2 = 0$ , maka  $adjusted R^2 = (1-k).(n-k)$ . jika  $k > 1$ , maka adjusted  $R^2$  akan bernilai negatif.

Pengaruh tinggi rendahnya koefisien determinasi tersebut digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Guildford yang dikutip oleh Sugiyono (2012, hlm. 257) yang dapat dilihat dalam tabel 3.7 sebagai berikut

**TABEL 3.7**  
**Kategori Korelasi**

0 - 0,25	Korelasi Sangat Lemah
0,25 – 0,5	Korelasi Cukup
0,5 – 0,75	Korelasi Kuat
> 0,75 – 0,99	Korelasi Sangat Kuat
1	Korelasi Sempurna

*Sumber: Sarwono (2006)*

#### **b. Uji f**

Uji f merupakan uji simulatan (secara bersama-sama) untuk melihat pengaruh *Servicescape* (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung wisatawan (Y). Tujuan dari uji F adalah untuk model kelayakan. Jika hasil uji F tidak signifikan maka tidak bisa dilanjutkan ke tahap uji T. Berikut rumus persamaan untuk uji F:



$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sugiyono, (2013, hlm. 235)

Dimana:

R = korelasi ganda

k = variabel independen

n = jumlah sampel

Adapun hipotesis yang akan diuji f adalah sebagai berikut:

Ho :  $\rho = 0$ , tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicescape* (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung wisatawan (Y)

Ha :  $\rho \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicescape* (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung wisatawan (Y)

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 235) bahwa hasil dan rumus tersebut selanjutnya dibandingkan dengan hasil F tabel dengan dk (drajat kebebasan) pembilang = k dan dk penyebut = (n-k-1) dengan taraf signifikan 5% atau 0,05, maka kriteria penolakan sebagai berikut:

Jika  $F_h > F_t$  maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika  $F_h \leq F_t$  maka Ho diterima dan Ha ditolak

### c. Uji t

Uji koefisien untuk menguji signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y yang dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student, yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2010, hlm. 250})$$

Keterangan:

t =  $t_{hitung}$  yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima (signifikan)

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  ditolak (tidak signifikan)

Secara statistik hipotesis yang akan dibagi dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$  : korelasi tidak berarti, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y

$H_a : \rho \neq 0$  : korelasi berarti, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y