

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Menurut Asep Hermawan (2009, hlm. 14) “penelitian merupakan suatu investigasi yang terorganisasi yang dilakukan untuk menyajikan dan memecahkan masalah”. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*).

Menurut Abuzar Asra, Puguh Bodro dan Agus Purwoto (2015, hlm. 52) mengungkapkan bahwa variabel *independent* atau variabel bebas adalah “variabel yang menyebabkan perubahan pada suatu fenomena”. Penelitian ini menganalisa variabel bebas (*independent variable*) yaitu *physical evidence* (X) yang memiliki dimensi sebagai berikut *facility exterior* ( $X_1$ ), *facility interior* ( $X_2$ ), dan *other tangible* ( $X_3$ ).

Menurut Abuzar Asra, Puguh Bodro dan Agus Purwoto (2015, hlm. 52) variabel dependen merupakan “variabel akibat dari variabel bebas. Variabel ini merupakan fokus dari penelitian dan yang ingin dijelaskan oleh penelitian dengan menggunakan variabel lain, terutama dari pengaruh variabel-variabel bebas”. Variabel *dependent* penelitian ini adalah *tourist satisfaction* (Y) memiliki indikator yaitu *perceived* (tingkat kenyataan) dan *expectation* (tingkat harapan)

Unit analisis dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta. Museum Sejarah Jakarta dipilih sebagai tempat penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pengelola museum. Alasan dipilihnya Museum Sejarah Jakarta sebagai objek penelitian adalah peneliti ingin mengetahui apakah meningkatnya tingkat kunjungan disebabkan adanya pengaruh *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta.

Adapun penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun. Oleh karena itu metode yang digunakan adalah *cross section method*, yaitu metode yang dilakukan hanya sekali dan mewakili satu periode tertentu dalam satu waktu, selain itu dikarenakan informasi sebagian populasi dikumpulkan secara langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Menurut Uma Sekaran (2011, hlm. 117) penelitian *cross sectional* adalah “sebuah metode penelitian yang dapat dilakukan dengan hanya sekali dikumpulkan, mungkin yang dilakukan selama periode harian, mingguan atau bulanan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian”.

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Metode merupakan cara utama yang digunakan untuk menguji serangkaian hipotesis dengan menggunakan teknik tertentu. Cara utama itu dipergunakan setelah penyelidikan memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan dan situasi penyelidikan atas pertimbangan tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif.

Menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 12) mengungkapkan bahwa “metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atau masalah tersebut”. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Mely G. Tan (dalam Ulber Silalahi, 2009, hlm. 27) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat.

Langkah-langkah metode deskriptif tidak terbatas sampai dengan pengumpulan dan penyusunan data tetapi juga analisis dan interpretasi terhadap data untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai fakta yang terjadi.

Melalui jenis penelitian deskriptif, maka dapat diperoleh gambaran mengenai implementasi *physical evidence* di Museum Sejarah Jakarta dan memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai *tourist satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 40) adalah “penelitian yang bertujuan untuk memeriksa atau membuktikan kebenaran teori atau hasil penelitian lain yang dilakukan sebelumnya”. Penelitian verifikatif

umumnya bertujuan untuk memperoleh kebenaran dan suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui program pemasaran Museum Sejarah Jakarta melalui *physical evidence* dapat berpengaruh terhadap *tourist satisfaction*.

Berdasarkan jenis penelitian diatas yang dilaksanakan melalui metode pengumpulan data dilapangan maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 11) *explanatory survey* adalah sebagai berikut:

Metode survei adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes dan wawancara terstruktur.

Sedangkan menurut Maholtra (2010, hlm. 96) mengungkapkan bahwa “*explanatory survey* dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan ke dalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut”. *Explanatory survey* dilakukan melalui kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung di tempat kejadian (empirik) melalui kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang diteliti terhadap penelitian.

Berdasarkan pengertian *explanatory survey* menurut ahli, maka metode penelitian ini dilakukan melalui kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung ditempat kejadian (empirik) dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi dari sebagian populasi terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini survei dilakukan kepada wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Operasional variabel adalah bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel. Operasional variabel dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel yang diteliti serta mengukur skor atau nilai dari masing-masing variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat.

Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan mengubah konsep atau variabel menjadi indikator atau mengkonstruksi indikator-indikator untuk

variabel. Indikator-indikator tersebut menunjuk pada gejala empiris sehingga indikator disebut ukuran empiris yang langsung dapat diamati. Dalam penelitian ini meliputi dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Menurut Uber Silalahi (2009, hlm. 201) mengungkapkan bahwa operasional variabel merupakan “kegiatan mengurai variabel menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris (indikator, item) yang menunjukkan langsung pada hal-hal yang dapat diamati atau diukur”. Operasi-operasi tersebut memungkinkan kita untuk menurunkan konsep dari tingkat ide yang abstrak dan tingkat realitas yang konkret sehingga gejala yang diacu dapat dikenal dengan jelas.

Penelitian ini meliputi variabel inti yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat baik itu secara positif maupun negatif. Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini adalah *physical evidence* (X) yang memiliki sub variabel *physical evidence* (X) yang memiliki dimensi sebagai berikut *facility exterior* (X<sub>1</sub>), *facility interior* (X<sub>2</sub>), dan *other tangible* (X<sub>3</sub>).

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah *tourist satisfaction* sebagai variabel terikat memiliki indikator yaitu *perceived* (tingkat kenyataan) dan *expectation* (tingkat harapan).

Operasional variabel merupakan kegiatan mengurai variabel menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris yang menunjuk langsung pada hal-hal yang dapat diamati atau diukur. Pada operasionalisasi variabel terdapat indikator, ukuran dan skala yang bertujuan untuk mendefinisikan serta mengukur variabel. Secara lebih rinci operasional masing-masing variabel penelitian tersebut dapat dilihat dalam Tabel 3.1 berikut ini:

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONAL VARIABEL**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>	<b>Item</b>
<i>Physical evidence</i> <b>(X)</b>	<i>The environment in which the service is delivered and where firm and customer interact, as well as any tangible components that facilitate performance or communication of the service.</i> Zeithaml, Bitner and Gremler (2013, hlm. 26)	<i>Facility exterior (X<sub>1</sub>)</i>	<i>Exterior design</i>	Tingkat kemenarikan daya tarik nilai sejarah yang didapatkan wisatawan melalui desain eksterior museum	Ordinal	III.A.1
				Tingkat kesesuaian konsep nilai sejarah yang terkandung dalam desain eksterior museum	Ordinal	III.A.2
			<i>Parking</i>	Tingkat kemampuan museum dalam menjaga kebersihan area parkir	Ordinal	III.A.3
				Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap kondisi area parkir yang disediakan oleh museum	Ordinal	III.A.4
			<i>Surrounding Environment</i>	Tingkat kemenarikan daya tarik konsep nilai sejarah yang terdapat pada atraksi wisata disekitar kawasan Museum Sejarah Jakarta	Ordinal	III.A.5
				Tingkat kesesuaian kondisi lingkungan sekitar kawasan museum dengan konsep nilai sejarah	Ordinal	III.A.6

			<i>Signage</i>	Tingkat kejelasan petunjuk mengenai informasi penjelasan sejarah koleksi benda museum	Ordinal	III.A.7
				Tingkat kesesuaian daya tarik konsep nilai sejarah melalui koleksi benda dalam menandakan museum sebagai daya tarik wisata sejarah	Ordinal	III.A.8
		<b><i>Facility interior(X<sub>2</sub>)</i></b>	<i>Interior design</i>	Tingkat kemenarikan daya tarik nilai sejarah melalui desain interior museum	Ordinal	III.B.1
				Tingkat kesesuaian nilai sejarah yang terkandung dalam desain interior museum	Ordinal	III.B.2
				Tingkat keberagaman pengetahuan dan informasi yang didapatkan wisatawan mengenai sejarah melalui koleksi benda di Museum Sejarah Jakarta	Ordinal	III.B.3
			<i>Equipment</i>	Tingkat kelayakan perlengkapan sarana di Museum Sejarah Jakarta	Ordinal	III.B.4
				Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap	Ordinal	III.B.5

				perlengkapan yang disediakan oleh museum		
			<i>Layout</i>	Tingkat kesesuaian tata letak ruang dengan konsep nilai sejarah museum	Ordinal	III.B.6
				Tingkat kesesuaian tata letak koleksi benda museum menurut jenis sejarahnya	Ordinal	III.B.7
			<i>Lighting</i>	Tingkat kesesuaian kondisi pencahayaan museum dengan konsep yang diharapkan oleh wisatawan	Ordinal	III.B.8
				Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap konsep pencahayaan yang diberikan museum	Ordinal	III.B.9
		<b><i>Other tangible (X<sub>3</sub>)</i></b>	<i>Employee dress</i>	Tingkat kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	Ordinal	III.C.1
				Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap penampilan karyawan museum	Ordinal	III.C.2
			<i>Brochures</i>	Tingkat kejelasan informasi mengenai sejarah museum dan	Ordinal	III.C.3

				koleksi benda yang ada di Museum Sejarah Jakarta		
				Tingkat kesesuaian isi dan informasi nilai sejarah museum yang terkandung dalam brosur	Ordinal	III.C.4
<b>Tourist Satisfaction (Y)</b>	<i>Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to expectations.</i> Kotler dan Keller (2012, hlm. 128)	<b>Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas facility exterior</b>	Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kemenarikan daya tarik nilai sejarah yang didapatkan wisatawan melalui desain eksterior museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan daya tarik nilai sejarah yang didapatkan wisatawan melalui desain eksterior museum	Ordinal	III.A.1
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian konsep nilai sejarah yang terkandung dalam desain eksterior museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian konsep nilai sejarah yang terkandung dalam desain eksterior museum	Ordinal	III.A.2
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kemampuan museum dalam menjaga kebersihan area parkir	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemampuan museum dalam menjaga kebersihan area parkir	Ordinal	III.A.3
			Perbandingan antara kenyataan	Tingkat perbandingan	Ordinal	III.A.4

			( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kenyamanan wisatawan terhadap kondisi area parkir yang disediakan oleh museum	antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan wisatawan terhadap kondisi area parkir yang disediakan oleh museum		
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kemenarikan daya tarik konsep nilai sejarah yang terdapat pada atraksi wisata disekitar kawasan Museum Sejarah Jakarta	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan daya tarik konsep nilai sejarah yang terdapat pada atraksi wisata disekitar kawasan Museum Sejarah Jakarta	Ordinal	III.A.5
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian kondisi lingkungan sekitar kawasan museum dengan konsep nilai sejarah	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian kondisi lingkungan sekitar kawasan museum dengan konsep nilai sejarah	Ordinal	III.A.6
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kejelasan petunjuk mengenai informasi penjelasan sejarah koleksi benda museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan petunjuk mengenai informasi penjelasan sejarah koleksi benda museum	Ordinal	III.A.7

			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian daya tarik konsep nilai sejarah melalui koleksi benda dalam menandakan museum sebagai daya tarik wisata sejarah	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian daya tarik konsep nilai sejarah melalui koleksi benda dalam menandakan museum sebagai daya tarik wisata sejarah	Ordinal	III.A.8
		<b>Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas <i>facility interior</i></b>	Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kemenarikan daya tarik nilai sejarah melalui desain interior museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan daya tarik nilai sejarah melalui desain interior museum	Ordinal	III.B.1
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian nilai sejarah yang terkandung dalam desain interior museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian nilai sejarah yang terkandung dalam desain interior museum	Ordinal	III.B.2
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas keberagaman pengetahuan dan informasi yang didapatkan wisatawan mengenai sejarah melalui koleksi benda di Museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keberagaman pengetahuan dan informasi yang didapatkan wisatawan mengenai sejarah melalui koleksi benda di Museum Sejarah Jakarta	Ordinal	III.B.3

			Sejarah Jakarta			
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kelayakan perlengkapan sarana di Museum Sejarah Jakarta	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kelayakan perlengkapan sarana di Museum Sejarah Jakarta	Ordinal	III.B.4
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kenyamanan wisatawan terhadap perlengkapan yang disediakan oleh museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan wisatawan terhadap perlengkapan yang disediakan oleh museum	Ordinal	III.B.5
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian tata letak ruang dengan konsep nilai sejarah museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian tata letak ruang dengan konsep nilai sejarah museum	Ordinal	III.B.6
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian tata letak koleksi benda museum menurut jenis sejarahnya	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian tata letak koleksi benda museum menurut jenis sejarahnya	Ordinal	III.B.7
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas	Ordinal	III.B.8

			( <i>expected</i> ) atas kesesuaian kondisi pencahayaan museum dengan konsep yang diharapkan oleh wisatawan	kesesuaian kondisi pencahayaan museum dengan konsep yang diharapkan oleh wisatawan		
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kenyamanan wisatawan terhadap konsep pencahayaan yang diberikan museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan wisatawan terhadap konsep pencahayaan yang diberikan museum	Ordinal	III.B.9
		<b>Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas <i>other tangible</i></b>	Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	Ordinal	III.C.1
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kenyamanan wisatawan terhadap penampilan karyawan museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan wisatawan terhadap penampilan karyawan museum	Ordinal	III.C.2
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kejelasan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan informasi	Ordinal	III.C.3

			informasi mengenai sejarah museum dan koleksi benda yang ada di Museum Sejarah Jakarta	mengenai sejarah museum dan koleksi benda yang ada di Museum Sejarah Jakarta		
			Perbandingan antara kenyataan ( <i>perceived</i> ) dan harapan ( <i>expected</i> ) atas kesesuaian isi dan informasi nilai sejarah museum yang terkandung dalam brosur	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian isi dan informasi nilai sejarah museum yang terkandung dalam brosur	Ordinal	III.C.4

Sumber: Pengolahan data, 2015

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah sumber yang diperlukan dalam penelitian untuk dapat memberikan keterangan tentang data. Data menunjuk pada ukuran atau observasi aktual tentang hasil dari suatu investigasi survei atau hasil observasi yang dicatat dan dikumpulkan, baik dalam bentuk angka ataupun jumlah dan bentuk kata-kata ataupun gambar.

Menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 289) mengungkapkan bahwa “sumber data dibedakan atas data *intern* dan data *ekstern* yang akan memudahkan peneliti untuk memilih metode pengumpulan data yang tepat guna dan hasil guna dan memudahkan melakukan pengumpulan data”. Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam dua kelompok ini, antara lain:

#### 1. Data Primer

Menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 289) mengungkapkan bahwa data primer merupakan “suatu objek atau dokumen original material mentah dari pelaku yang disebut *first-hand information*”. Data primer dikumpulkan secara langsung untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei

ataupun observasi. Dalam penelitian ini sumber dari data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta.

## 2. Data Sekunder

Menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 291) mengungkapkan bahwa data sekunder adalah “data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan”. Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut ini:

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

No	Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
1	Data jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Indonesia tahun 2011-2014	Sekunder	Badan Pusat Data dan Penelitian Kementerian Pariwisata
2	Data jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Kota Jakarta tahun 2011-2014	Sekunder	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan DKI Jakarta
3	Data jumlah kunjungan wisatawan ke Museum Sejarah Jakarta tahun 2010-2014	Sekunder	Museum Sejarah Jakarta
4	Tanggapan responden mengenai <i>physical evidence</i>	Primer	Responden
5	Tanggapan responden mengenai <i>tourist satisfaction</i>	Primer	Responden

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

#### 3.2.4.1 Populasi

Dalam mengumpulkan dan menganalisis data, menentukan populasi merupakan langkah yang penting. Populasi merupakan keseluruhan unit atau individu dalam lingkup yang diteliti. Menurut Sugiyono (2014, hlm. 119) mengungkapkan bahwa populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan menurut Malhotra (2009, hlm. 369) mengungkapkan “populasi sebagai agregat dari keseluruhan elemen untuk berbagi beberapa perangkat karakteristik yang terdiri dari *universe* untuk tujuan masalah penelitian pemasaran”.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, peneliti harus menentukan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut dengan populasi sasaran, yaitu populasi yang akan menjadi kesimpulan penelitian. Maka yang akan menjadi populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta dengan populasi 265.940 orang.

#### 3.2.4.2 Sampel

Sampel merupakan hal penting yang mewakili dari populasi bukan merupakan duplikat atau replika cermat, melainkan bahwa sebagai cermin yang dapat dipandang menggambarkan secara optimal keadaan populasi. Malhotra (2009, hlm. 370) mengungkapkan bahwa “sampel adalah sebagian dari elemen populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian”. Dalam populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal hal tersebut disebabkan karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut.

Untuk menghitung sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

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

Husein Umar (2008, hlm. 141)

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (0,1)

$$\begin{aligned} n &= \frac{265.940}{1 + 265.940(0.1)^2} \\ &= 99.96 \end{aligned}$$

= 100 orang

Berdasarkan perhitungan diatas, maka ukuran sampel minimal (n) dalam penelitian adalah sebanyak 100 orang. Sampel yang digunakan adalah berjumlah 100 orang dan yang dijadikan responden yaitu wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta.

#### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Menurut Sambas Ali (2010, hlm. 6) teknik sampling merupakan “sebagai proses seleksi untuk mendapatkan sampel dalam kegiatan observasi atau penelitian”. Sedangkan menurut Sugiyono (2014, hlm. 81) mengungkapkan bahwa “teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel”. Menurut Sugiyono (2014, hlm. 121) mengungkapkan bahwa “teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*”.

Menurut Sugiyono (2014, hlm. 122) mengungkapkan bahwa “*probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”. Sedangkan menurut Sambas Ali (2010, hlm. 6) mengungkapkan bahwa *probability sampling* adalah “proses pemilihan sampel yang dilakukan secara acak dan objektif, dalam arti tidak didasarkan semata-mata pada keinginan peneliti, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang tertentu untuk terpilih sebagai sampel”.

Sedangkan menurut Sambas Ali (2010, hlm. 14) mengungkapkan bahwa *nonprobability sampling* adalah “pemilihan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan-pertimbangan peneliti, sehingga dengan tipe sampling *nonprobability* ini membuat semua anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel”

Dalam penelitian ini menggunakan *non probability* sampling. Teknik ini tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa wisatawan yang telah datang ke Museum Sejarah Jakarta tidak datang kembali pada saat dilakukan penyebaran kuesioner. Secara spesifik teknik yang digunakan

adalah teknik sampling aksidental. Teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono (2012, hlm. 77)

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Silalahi (2009, hlm. 291) mengungkapkan bahwa “Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau mendapatkan data dari fenomena empiris”. Teknik pengumpulan data merupakan proses pengadaaan data untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 312) “wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisasi”. Pengumpulan data yang dilakukan pada pihak pengelola untuk memperoleh data yang diperlukan mengenai Museum Sejarah Jakarta.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 296), “kuesioner merupakan satu mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang disyaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati”. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai identitas dan pengalaman responden, penilaian responden mengenai *physical evidence* serta *tourist satisfaction* wisatawan.

3. Studi Literatur

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari buku maupun jurnal-jurnal dan juga *website* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan *physical evidence* dan *tourist satisfaction*.

#### 4. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian mengenai strategi-strategi pemasaran yang digunakan Museum Sejarah Jakarta serta pengaruhnya terhadap *tourist satisfaction*.

### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Data memiliki kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian karena data menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Dalam penelitian diperlukan instrumen-instrumen penelitian yang telah memenuhi syarat tertentu. Persyaratan yang harus dipenuhi suatu instrumen penelitian minimal ada dua macam, yaitu validitas dan realibilitas.

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner maka setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah variabel X (*physical evidence*) dapat meningkatkan atau tidak pada variabel Y (*tourist satisfaction*).

Menurut Ulber Silalahi (2009, hlm. 244) mengungkapkan bahwa “Validitas adalah sejauh mana perbedaan dalam skor pada suatu instrumen mencerminkan kebenaran perbedaan antara individu-individu, kelompok-kelompok atau situasi-situasi dalam karakteristik (variabel) yang diketemukan untuk ukuran”. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah.

Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistik apabila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Pengujian validitas dapat menggunakan korelasi sederhana atau seringkali disebut sebagai korelasi Pearson dimana teknik korelasi ini masuk kategori statistik parametrik sehingga ada syarat-syarat yang harus terpenuhi sebagai berikut:

1. Berskala rasio atau interval
2. Sebaran data mengikuti distribusi kurva normal
3. Teknik sampling sebaiknya *probability sampling*

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber: Sugiyono (2014, hlm. 228)

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien validitas item yang dicari

$n$  = Jumlah sampel

$X$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

$Y$  = Skor total

$\sum X^2$  = Kuadrat faktor variabel  $X$

$\sum Y^2$  = Kuadrat faktor variabel  $Y$

$\sum XY$  = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel  $X$  dan  $Y$

Teknik perhitungan yang akan digunakan untuk menganalisa validitas tes ini adalah teknik  $n$  korelasi biasa, yaitu korelasi antara skor-skor tes yang divaliditasikan dengan skor-skor tes dari peserta yang sama. Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf tertentu.

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

Keputusan validitas instrumen adalah sebagai berikut:

1. Nilai  $r$  dibandingkan nilai  $r$  tabel dengan  $dk = n - 2$  dan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{hitung} > t_{tabel}$
3. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < t_{tabel}$

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel *physical evidence* sebagai instrumen variabel X dan *tourist satisfaction* sebagai instrumen variabel Y. Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 2.0 *for windows*. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti:

**TABEL 3.3**  
**HASIL UJI VALIDITAS ITEM PERTANYAAN *PHYSICAL EVIDENCE***  
**TERHADAP *TOURIST SATISFACTION* DI MUSEUM SEJARAH**  
**JAKARTA**

No Item	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig.	Keterangan
<b><i>PHYSICAL EVIDENCE</i></b>					
<b><i>A. Facility Exterior</i></b>					
1.	Tingkat kemenarikan daya tarik nilai sejarah yang didapatkan wisatawan melalui desain eksterior museum	0,537	0,3610	0,002	Valid
2.	Tingkat kesesuaian konsep nilai sejarah yang terkandung dalam desain eksterior museum	0,603	0,3610	0,000	Valid
3.	Tingkat kemampuan museum dalam menjaga kebersihan area parkir	0,871	0,3610	0,000	Valid
4.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap kondisi area parkir yang disediakan oleh museum	0,783	0,3610	0,000	Valid
5.	Tingkat kemenarikan daya tarik konsep nilai sejarah yang terdapat pada atraksi wisata disekitar kawasan Museum Sejarah Jakarta	0,613	0,3610	0,000	Valid
6.	Tingkat kesesuaian kondisi lingkungan sekitar kawasan museum dengan konsep nilai sejarah	0,594	0,3610	0,001	Valid
7.	Tingkat kejelasan petunjuk mengenai informasi penjelasan sejarah koleksi benda museum	0,871	0,3610	0,000	Valid
8.	Tingkat kesesuaian daya tarik konsep nilai sejarah melalui koleksi benda dalam menandakan museum sebagai daya tarik wisata sejarah	0,783	0,3610	0,000	Valid

<b>B. Facility Interior</b>					
1.	Tingkat kemenarikan daya tarik nilai sejarah melalui desain interior museum	0,655	0,3610	0,000	Valid
2.	Tingkat kesesuaian nilai sejarah yang terkandung dalam desain interior museum	0,860	0,3610	0,000	Valid
3.	Tingkat keberagaman pengetahuan dan informasi yang didapatkan wisatawan mengenai sejarah melalui koleksi benda di Museum Sejarah Jakarta	0,740	0,3610	0,000	Valid
4.	Tingkat kelayakan perlengkapan sarana di Museum Sejarah Jakarta	0,826	0,3610	0,000	Valid
5.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap perlengkapan yang disediakan oleh museum	0,681	0,3610	0,000	Valid
6.	Tingkat kesesuaian tata letak ruang dengan konsep nilai sejarah museum	0,560	0,3610	0,001	Valid
7.	Tingkat kesesuaian tata letak koleksi benda museum menurut jenis sejarahnya	0,860	0,3610	0,000	Valid
8.	Tingkat kesesuaian kondisi pencahayaan museum dengan konsep yang diharapkan oleh wisatawan	0,740	0,3610	0,000	Valid
9.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap konsep pencahayaan yang diberikan museum	0,826	0,3610	0,000	Valid
<b>C. Other Tangible</b>					
1.	Tingkat kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	0,549	0,3610	0,002	Valid
2.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap penampilan karyawan museum	0,547	0,3610	0,002	Valid
3.	Tingkat kejelasan informasi mengenai sejarah museum dan koleksi benda yang ada di Museum Sejarah Jakarta	0,766	0,3610	0,000	Valid
4.	Tingkat kesesuaian isi dan informasi nilai sejarah museum yang terkandung dalam brosur	0,745	0,3610	0,000	Valid

<b>TOURIST SATISFACTION</b>					
<b>A. Facility Exterior</b>					
1.	Tingkat kemenarikan daya tarik nilai sejarah yang didapatkan wisatawan melalui desain eksterior museum	0,565	0,3610	0,001	Valid
2.	Tingkat kesesuaian konsep nilai sejarah yang terkandung dalam desain eksterior museum	0,768	0,3610	0,000	Valid
3.	Tingkat kemampuan museum dalam menjaga kebersihan area parkir	0,461	0,3610	0,010	Valid
4.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap kondisi area parkir yang disediakan oleh museum	0,655	0,3610	0,000	Valid
5.	Tingkat kemenarikan daya tarik konsep nilai sejarah yang terdapat pada atraksi wisata disekitar kawasan Museum Sejarah Jakarta	0,698	0,3610	0,000	Valid
6.	Tingkat kesesuaian kondisi lingkungan sekitar kawasan museum dengan konsep nilai sejarah	0,789	0,3610	0,000	Valid
7.	Tingkat kejelasan petunjuk mengenai informasi penjelasan sejarah koleksi benda museum	0,784	0,3610	0,000	Valid
8.	Tingkat kesesuaian daya tarik konsep nilai sejarah melalui koleksi benda dalam menandakan museum sebagai daya tarik wisata sejarah	0,540	0,3610	0,002	Valid
<b>B. Facility Interior</b>					
1.	Tingkat kemenarikan daya tarik nilai sejarah melalui desain interior museum	0,537	0,3610	0,002	Valid
2.	Tingkat kesesuaian nilai sejarah yang terkandung dalam desain interior museum	0,763	0,3610	0,000	Valid
3.	Tingkat keberagaman pengetahuan dan informasi yang didapatkan wisatawan mengenai sejarah melalui koleksi benda di Museum Sejarah Jakarta	0,448	0,3610	0,013	Valid

4.	Tingkat kelayakan perlengkapan sarana di Museum Sejarah Jakarta	0,710	0,3610	0,000	Valid
5.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap perlengkapan yang disediakan oleh museum	0,526	0,3610	0,003	Valid
6.	Tingkat kesesuaian tata letak ruang dengan konsep nilai sejarah museum	0,548	0,3610	0,002	Valid
7.	Tingkat kesesuaian tata letak koleksi benda museum menurut jenis sejarahnya	0,568	0,3610	0,001	Valid
8.	Tingkat kesesuaian kondisi pencahayaan museum dengan konsep yang diharapkan oleh wisatawan	0,624	0,3610	0,000	Valid
9.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap konsep pencahayaan yang diberikan museum	0,595	0,3610	0,001	Valid
<b>C. Other Tangible</b>					
1.	Tingkat kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	0,735	0,3610	0,000	Valid
2.	Tingkat kenyamanan wisatawan terhadap penampilan karyawan museum	0,398	0,3610	0,029	Valid
3.	Tingkat kejelasan informasi mengenai sejarah museum dan koleksi benda yang ada di Museum Sejarah Jakarta	0,729	0,3610	0,000	Valid
4.	Tingkat kesesuaian isi dan informasi nilai sejarah museum yang terkandung dalam brosur	0,482	0,3610	0,007	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada Tabel 3.3 diatas, pengukuran validitas untuk *physical evidence* dan *tourist satisfaction* menunjukkan bahwa item-item pertanyaan tersebut valid karena nilai signifikansi lebih besar jika dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05. Sedangkan kolom nilai  $r_{hitung}$  dipergunakan apabila nilai tersebut dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,3610.

### 3.2.6.2 Pengujian Realibilitas

Menurut Asep Hermawan (2009, hlm. 128) “Realibilitas berkaitan dengan konsistensi, akurasi, dan prediktabilitas alat ukur”. Reliabilitas terbagi menjadi dua yaitu reliabilitas eksternal dan realibilitas internal. Jika ukurannya berada diluar instrumen maka hasil dari pengujian ini diperoleh realibilitas eksternal. Sebaliknya jika perhitungan dilakukan berdasarkan data instrumen tersebut saja, akan menghasilkan realibilitas internal.

Arikunto (2009, hlm. 158) Koefisien *Alpha Cronbach* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji realibilitas suatu instrumen penelitian. Hal ini sejalan dengan Arikunto (2009, hlm. 196) yang menjelaskan bahwa “Pengujian realibilitas angket penelitian dilakukan dengan rumus *Alpha*”. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70. Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah:

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

Sumber: Arikunto (2009, hlm. 196)

Keterangan:

- $r_{11}$  = Reliabilitas instrumen
- $k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir pertanyaan
- $\sigma_t^2$  = Varian total

Rumus variansnya adalah:

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

Sumber: Arikunto (2009, hlm. 184)

Keterangan

- $\sigma^2$  = Varian
- $\sum X$  = Jumlah skor
- $N$  = Jumlah responden

Keputusan uji reliabilitas instrumen berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

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

Realibilitas dapat diketahui dengan menggunakan dengan menggunakan *software* komputer *Statistic Product for Service Solution (SPSS) for windows*.

Berikut tabel uji realibilitas instrumen penelitian:

**TABEL 3.4**  
**HASIL UJI REALIBILITAS CRONBACH ALPHA**

No.	Variabel	$r_{hitung}$ (Croanbach's Alpha)	Koefesien (Croanbach's Alpha)	Keterangan
1	<i>Physical Evidence</i>	0,911	0,700	Reliabel
2	<i>Tourist Satisfaction</i>	0,921	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan Tabel 3.4, hasil pengolahan data kuesioner diatas pengukuran realibilitas untuk variabel *physical evidence* dan *tourist satisfaction* dinyatakan reliabel karena skor  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $r_{tabel}$  yang bernilai 0,700. Variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah *physical evidence* dengan nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,911 sedangkan variabel *tourist satisfaction* memiliki nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,921.

### 3.2.7 Teknik Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### 3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola, dan menganalisis data. 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 jawaban masalah yang diragukan. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta menguji hipotesis yang telah

dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan dan menggambarkan variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

1. Analisis data deskriptif tentang *physical evidence* di Museum Sejarah Jakarta yang memiliki dimensi yaitu *facility exterior*, *facility interior* dan *other tangible*.
2. Analisis data deskriptif tentang *tourist satisfaction* Museum Sejarah Jakarta yang memiliki indikator *perceived* (tingkat kenyataan) dan *expectation* (tingkat harapan).

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian yaitu memberikan keterangan data mengenai pengaruh *physical evidence* dalam meningkatkan *tourist satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta. Maka dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi linear berganda. Regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel x terhadap variabel y, yang sebelumnya harus diuji asumsinya dengan menggunakan uji normalitas, untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan dengan menggunakan *normal probability plot*.

### **3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif**

Analisis verifikatif dipergunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan pengungkapan perilaku variabel penelitian. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket kuesioner. Data mentah yang terkumpul dari kuesioner diolah agar memperoleh arti yang berguna. Data yang diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Pembobotan setiap jawaban menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban
2. Setiap peringkat jawaban mencerminkan penilaian wisatawan terhadap *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction*

### 3.2.7.3 *Method of Successive Internal*

Penelitian ini menggunakan data ordinal. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Internal* (MSI). Langkah-langkah melakukan transformasi data sebagai berikut:

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

$$\text{Scale value} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

- f. Menghitung hasil transformasi dari setiap pilihan jawaban melalui rumusan persamaan berikut:

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

Keterangan:

<i>Density at lower limit</i>	= Kepadatan batas bawah
<i>Density at upper limit</i>	= Kepadatan batas atas
<i>Area below upper limit</i>	= Daerah dibawah batas atas
<i>Area below lower limit</i>	= Daerah dibawah batas bawah

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan pasangan data variabel independen dan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

### 3.2.7.4 Analisis Korelasi

Analisis korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain". Sedangkan menurut Silalahi (2009, hlm. 375) mengungkapkan bahwa:

Jika koefisien korelasi sama dengan atau mendekati +1, ini mengindikasikan satu korelasi positif atau searah (*direct*) sempurna (*perfect positive correlation*) yang didalamnya perubahan skor tinggi dalam satu variabel disertai oleh perubahan ekuivalen dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain, tanpa terkecuali.

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Antara korelasi dan regresi keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat. Korelasi yang tidak dilanjutkan dengan regresi adalah korelasi antara dua variabel yang tidak mempunyai hubungan kasual atau sebab akibat atau hubungan fungsional.

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*
- X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
- Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- N = Jumlah sampel
- $\sum X^2$  = Kuadrat faktor variabel X
- $\sum Y^2$  = Kuadrat faktor variabel Y
- $\sum xy$  = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Adapun tabel yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

**TABEL 3.5**  
**INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Suharsimi Arikunto (2009, hlm. 165)

Setelah menghitung korelasi sederhana, langkah selanjutnya yaitu menghitung korelasi ganda menggunakan rumus berikut ini:

$$R_{xy}(123) = \frac{b_1 \sum x_1 Y b_1 + b_2 \sum x_2 Y b_2 + b_3 \sum x_3 Y b_3}{\sum y^2}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor sub variabel

Y = Skor variabel terikat

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

### 3.2.7.5 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Dalam menggunakan koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Adapun rumus koefisien determinasi menurut Buchari Alma (2009, hlm. 81) adalah sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

### 3.2.7.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen tunggal dan beberapa variabel-variabel independen. Analisis regresi digunakan apabila peneliti

bermaksud ingin mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi waktu lalu dengan dasar keadaan sekarang dimana sifat ini merupakan prediksi atau perkiraan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal.

Pengolahan data dengan menggunakan SPSS *for windows*, sebelumnya peneliti harus menentukan terlebih dahulu teknik analisis yang digunakan. Untuk menerapkan analisis regresi ganda, data harus metrik (data interval dan rasio) atau ditransformasikan secara cepat dan sebelum membuat persamaan regresi peneliti harus memutuskan variabel mana yang menjadi dependen dan yang menjadi variabel independen. Menurut Hermawan (2005, hlm. 220) mengungkapkan bahwa regresi berganda adalah sebagai berikut:

Suatu model statistik yang sesuai jika masalah penelitian mencakup satu variabel terikat (*dependent*) yang berasal pengukuran metrik (interval atau rasio) yang diduga dapat diprediksikan oleh variabel-variabel independen yang berskala metrik (interval atau rasio).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda (*multiple linier regression*). Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Adapun pengolahan dilakukan dengan bantuan program SPSS 2.0 *for windows*.

Analisis regresi digunakan bila penelitian bermaksud ingin mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi waktu lalu dengan dasar keadaan dimana sifat ini merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan yang mendekati kebenaran. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaik dan menurunnya keadaan variabel independen atau meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen sebaliknya.

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *physical evidence* (X) yang memiliki dimensi sebagai berikut *facility exterior* ( $X_1$ ), *facility interior* ( $X_2$ ), dan *other tangible* ( $X_3$ )

terhadap variabel dependen yaitu *tourist satisfaction* (Y) di Museum Sejarah Jakarta. Untuk itu dapat membuat ramalan melalui regresi maka data setiap variabel harus tersedia. Persamaan regresi berganda dua variabel bebas dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Sumber: Silalahi (2009, hlm. 431)

Keterangan:

Y = Subjek atau nilai dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Nilai Y bila  $X = 0$

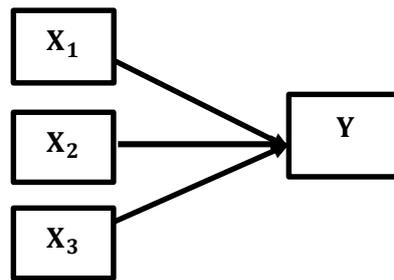
b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel independen

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (X) yaitu *physical evidence* (X) yang memiliki dimensi sebagai berikut *facility exterior* ( $X_1$ ), *facility interior* ( $X_2$ ), dan *other tangible* ( $X_3$ ).

Menurut Burns (dalam Ulber Silalahi 2009, hlm. 430) mengemukakan bahwa “*multiple regression is about predicting a dependent variable on the basis of two or more predictore variable*”. Dapat diartikan bahwa analisis regresi berganda adalah teknik yang memprediksikan variabel bebas yang berbasis dua atau lebih variabel.

Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimalnya dua atau lebih. Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk menggunakan variabel-variabel independen yang nilainya diketahui untuk memprediksi nilai dependen tunggal yang dipilih oleh peneliti. Dua atau lebih variabel independen (dinaikan atau diturunkan nilainya) digunakan sebagai prediktor untuk memprediksi keadaan variabel dependen sebagai yang diprediksi.

Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



**GAMBAR 3.1**  
**REGRESI BERGANDA**

Keterangan:

$X_1$  = *Facility exterior*

$X_2$  = *Facility interior*

$X_3$  = *Other tangible*

Uji hipotesis regresi berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel melalui koefisien regresinya. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan secara simultan dan parsial.

#### **3.2.7.6.1 Uji Asumsi Regresi**

Menurut Wahid Sulaiman (2004, hlm. 88), untuk memperoleh model regresi yang terbaik dalam arti secara statistik adalah BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Maka model regresi yang diajukan harus memenuhi persyaratan uji asumsi normalitas, uji asumsi heteroskedastitas, uji asumsi linearitas, uji asumsi nonautokorelasi dan uji asumsi multikolinearitas.

#### **3.2.7.6.2 Uji Asumsi Normalitas**

Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas. Menurut Triton (2005, hlm. 76) mengungkapkan bahwa “data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal”. Menurut Ghozali (2005, hlm. 112) kriteria probabilitas dari uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

1. Bila nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov bernilai di bawah 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
2. Bila nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov bernilai di atas 0,05 maka data berdistribusi normal.

Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan histogram dan residualnya. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Wahid Sulaiman (2004, hlm. 88), untuk mendeteksi normalitas, digunakan *Normal Probability Plot*. Melalui plot ini masing-masing nilai pengamatan dipasangkan dengan nilai harapan dari distribusi normal apabila sebaran data terletak di garis lurus yang melalui titik nol dan tidak mempunyai pola.

#### **3.2.7.6.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Residu pada heteroskedastisitas semakin besar apabila pengamatan semakin besar.

Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu. Menurut Wahid Sulaiman (2004, hlm. 106) mengungkapkan mengenai regresi bahwa “suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila penyebaran nilai-nilai residual terhadap harga-harga prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu (meningkat atau menurun)”.

#### **3.2.7.6.4 Uji Asumsi Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya maka hubungan

antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*)

### 3.2.7.7 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan elemen penting dalam penelitian ilmiah. Menurut Sambas Ali (2010, hlm. 21), “Hipotesis dibedakan menjadi dua, yaitu hipotesis penelitian (*research hypothesis*) dan hipotesis statistik (*statistical hypothesis*)”. Sedangkan menurut Sumadi (2014, hlm. 21) mengungkapkan bahwa “hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris”.

Dalam penelitian ini data yang digunakan merupakan data ordinal seperti yang dijelaskan pada operasional variabel sebelumnya. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul dikonversikan menjadi data interval melalui MSI (*Method Successive Interval*). Setelah seluruh data berskala interval, selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup dan dapat dipercaya antara *physical evidence* yang terdiri dari *facility exterior* ( $X_1$ ), *facility interior* ( $X_2$ ), dan *other tangible* ( $X_3$ ) terhadap *tourist satisfaction* yang terdiri dari *perceived* (tingkat kenyataan) dan *expectation* (tingkat harapan). Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

#### a. Pengujian secara simultan

Uji secara simultan yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang bersama-sama mempengaruhi Y. Uji ini menggunakan uji F sebagai berikut:

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

Sugiyono (2012, hlm. 257)

Keterangan:

R = Nilai korelasi ganda

- k = Jumlah Variabel Bebas  
 n = Jumlah Subjek (Sampel)

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

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

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

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 dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction*

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction*

#### b. Pengujian secara parsial

Uji secara parsial yaitu uji statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y, uji ini menguji t:

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

Sumber: Sugiyono (2012, hlm. 250)

Keterangan:

- r = Nilai Korelasi  
 n = Jumlah Responden  
 $r^2$  = Besarnya Pengaruh

Kriteria pengujian untuk hipotesis yang diajukan adalah:

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

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

Dengan *level of significance* ( $\alpha$ ) = 0,05

*Degree of freedom* = (n-k)

Pengajuan hipotesis yang akan diuji dalam rangka keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis pada pengujian parsial dapat ditulis sebagai:

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *facility exterior* terhadap *tourist satisfaction*

$H_a$ : terdapat pengaruh yang signifikan antara *facility exterior* pada *tourist satisfaction*

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *facility interior* terhadap *tourist satisfaction*

$H_a$ : terdapat pengaruh yang signifikan antara *facility interior* pada *tourist satisfaction*

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *other tangible* terhadap *tourist satisfaction*

$H_a$ : terdapat pengaruh yang signifikan antara *other tangible* pada *tourist satisfaction*