

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu tanggapan dari responden tentang variabel independen mengenai pengaruh bauran pemasaran jasa yaitu *people*, *physical evidence* dan *process* serta variabel dependen keputusan berkunjung pada Museum Gudang Ransum. Objek yang dijadikan responden adalah wisatawan lokal yang berkunjung Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto. Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas yang terdiri dari *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan berkunjung.

Berdasarkan kurun waktu penelitian yang dilaksanakan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun. Metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang. maka metode penelitian yang dipergunakan adalah metode *cross sectional*. Sugiyono (2011, hal 5), mengemukakan metode *cross sectional* adalah metode penelitian yang mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang (Husein Umar, 2010, hal 131).

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2011, hal 35), “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan atau mencari hubungan variabel satu sama lain”. Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi mengenai

people, *physical evidence* dan *process* dan tanggapan responden mengenai keputusan berkunjung.

Menurut Sugiyono (2011, hal 36), penelitian verifikatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda. Penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis, dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui dari *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan berkunjung.

Berdasarkan jenis penelitiannya, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*. Menurut Sugiyono (2011, hal 75), metode *survey* yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

3.2.2 Operasionalisasi variabel

Operasionalisasi variabel merupakan batasan atau arti suatu konstruk atau variabel dengan merinci hal-hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut. Adapun variabel-variabel yang akan diuji terdiri atas:

1. Variabel bebas (*independen variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Penulis menggunakan *expanded marketing mix* yang terdiri dari *people* (X_1) *physical evidence* (X_2) dan *process* (X_3).

2. Variabel terikat (*dependen variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011, hal 33). Penulis menggunakan keputusan berkunjung sebagai variabel dependen.

Konsep, indikator dan ukuran dari masing-masing variabel penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Expanded marketing mix</i>	<i>The Three new marketing mix elements (people, physical evidence, and process) are included in the marketing mix as separate elements because they are particularly different for services, they are with the control of the firm and any or all of them may influence the customer's initial decision to purchase a service as well the customer's level of satisfaction and repurchase decisions</i> Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, 2008:26).				
<i>People (X1)</i>	Orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktifitas usaha seperti <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> . Orang-orang ini memainkan peranan yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan konsumen. (Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, 2008, hal 25).	<i>Employees</i>	Tingkat keramahan karyawan dalam melayani	Ordinal	1
		<i>Recruiting</i>	Tingkat manfaat pemandu wisata yang merupakan masyarakat lokal sekaligus saksi sejarah	Ordinal	2
		<i>Motivation</i>	Tingkat motivasi karyawan dalam bekerja	Ordinal	3
		<i>Teamwork</i>	Tingkat sigapan karyawan dalam melayani pengunjung	Ordinal	4
		<i>Education</i>	Tingkat pemahaman karyawan terhadap koleksi dan latar belakang sejarah Museum Gudang Ransum	Ordinal	5
		<i>Customer</i>	Tingkat keramaian museum	Ordinal	6
<i>Physical evidence (X2)</i>	Bukti Fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan yang konsumennya saling berinteraksi, serta setiap komponen <i>tangible</i> yang memfasilitasi penampilan yang dipakai untuk berkomunikasi atau mendukung peran jasa tersebut. (Yazid, 2008, hal 20).	<i>Facility design</i>	Tingkat keunikan bentuk interior bangunan Museum Gudang Ransum	Ordinal	7
			Tingkat keunikan bentuk interior bangunan Museum Gudang Ransum	Ordinal	8
		<i>Equipment</i>	Tingkat keaslian koleksi museum	Ordinal	9
		<i>Signage</i>	Tingkat kejelasan tanda atau papan nama	Ordinal	10
			Tingkat daya tarik tanda atau papan nama	Ordinal	11
		<i>Employee drees</i>	Tingkat penampilan dan kerapian pakaian karyawan	Ordinal	12
		<i>Other tangibles reports</i>	Tingkat kejelasan informasi tentang museum dan koleksinya dalam brosur	Ordinal	13
			Tingkat kemenarikan brosur informasi museum	Ordinal	14

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Process</i> (X_3)	Serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta sedikit banyaknya jumlah langkah-langkah dalam proses penyampaian jasa. (Adrian Payne, 2007, hal 210)	<i>Flow of activities</i>	Tingkat kemenarikan kegiatan yang ditawarkan oleh pengelola museum	Ordinal	15
		<i>Standardised</i>	Tingkat kemudahan pelayanan	Ordinal	16
		<i>Customized</i>	Tingkat kesesuaian peralatan yang dipajang	Ordinal	17
		<i>Simple</i>	Tingkat kesulitan menuju lokasi Museum Gudang Ransum	Ordinal	18
		<i>Customer Involment</i>	Tingkat keterlibatan wisatawan terhadap atraksi yang ditawarkan	Ordinal	19
Keputusan Berkunjung (Y) Keputusan pembelian adalah keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli produk (Kotler dan Keller, 2012, hal 192)	Pilihan Produk dan Jasa		Tingkat keunggulan Museum Gudang Ransum dibanding dengan museum lainnya	Ordinal	20
			Daya Tarik benda koleksi museum	Ordinal	21
			Variasai koleksi Museum Gudang Ransum	Ordinal	22
			Kebersihan dan kenyamanan museum	Ordinal	23
	Pemilihan <i>Brand</i> (Merek)		Kepopuleran museum sebagai salah satu objek wisata	Ordinal	24
			Kemenarikan antara museum dengan objek wisata lainnya	Ordinal	25
	Waktu Kunjungan		Kesesuaian antara waktu luang yang dimiliki pengunjung dengan waktu museum menerima kunjungan	Ordinal	26
			Durasi waktu kunjungan	Ordinal	27

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

3.2.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data kualitatif dan data kuantitatif. Menurut Kuncoro (2004, hal 124), jenis data kualitatif merupakan jenis data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik, sedangkan data kuantitatif merupakan jenis data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Namun karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif dalam penelitian ini dikuantitatifkan agar dapat diproses lebih lanjut.

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

Caranya adalah dengan mengkalsifikasikan dalam bentuk katagori yang dalam penelitian ini menggunakan skala rating.

3.2.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu data sekunder dan primer.

1. Menurut Sugiyono (2011, hal 193), data sekunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder yang diperoleh, yaitu dokumen dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Sawahlunto.
2. Menurut Sugiyono (2011, hal 193) Data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dalam hal ini peneliti melakukan obervasi secara langsung ke Museum Gudang Ransum Sawahlunto.

Berdasarkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menuliskanya dalam Tabel 3.2 berikut :

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Bentuk Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia	Data Sekunder	www.budpar.go.id
2	Jumlah kunjungan wisatawan ke Sumatera Barat	Data Sekunder	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Barat
3	Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Sawahlunto	Data Sekunder	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Sawahlunto
4	Profil Perusahaan dan Struktur organisasi	Data Sekunder	Pengelola Museum Gudang Ransum
5	Jumlah kunjungan ke Museum Gudang Ransum	Data Sekunder	Pengelola Museum Gudang Ransum
6	Tanggapan pengunjung tentang <i>physical evidence</i> (bukti fisik) museum	Data Primer	Pengunjung
7	Tanggapan mengenai minat dan ketertarikan untuk berkunjung ke museum	Data Primer	Pengunjung
8	Jumlah frekuensi kunjungan	Data Primer	Pengunjung

Sumber: Pengolahan Berbagai Sumber

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel

3.2.4.1 Populasi

Suharsimi Arikunto (2010, hal 173), mengemukakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sugiyono (2011, hal 115), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah wisatawan nusantara Museum Gudang Ransum Sawahlunto yang melakukan kunjungan tahun 2014 berjumlah 14.102 (sumber database Museum Gudang Ransum, 2014).

3.2.4.2 Sampel

Aziz Firdaus (2012, hal 30), mengungkapkan bahwa sampel adalah sebagian anggota populasi yang memiliki karakteristik populasi. Kesimpulan hasil penelitian sampel anggota populasi, dapat diberlakukan untuk semua anggota populasi, dengan sebuah asumsi bahwa karakteristik dimiliki populasi benar-benar homogen.

Penentuan sampel pada penelitian ini, menggunakan rumus *slovin* berdasarkan pada tingkat kepercayaan yang digunakan dan jumlah populasi sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e}$$

(Aziz Firdaus, 2012, hal 33)

Dimana:

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan ($\alpha = 0.05$)

n = Jumlah sampel

Menurut Suharsimi dalam Aziz Firdaus (2012, hal 33), apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sebagai penelitian populasi, dan jika jumlah subjeknya besar atau lebih dari 100, dapat diambil antara 10%-15% atau

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

20%-25%. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin karena penelitian ini ingin menguji sampel berdasarkan tingkat kepercayaan dalam memprediksi parameter atau ukuran populasi secara baik dan tepat, dan tingkat kesalahan yang digunakan saat menghitung sampel pada penelitian ini sebesar 10%, karena jumlah populasi yang diteliti lebih dari 100.

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel yang diteliti akan ditentukan berdasarkan jumlah populasi yang ada sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e}$$

$$n = \frac{14012}{1 + 14012 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{14012}{1 + 14012 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{14012}{141.12}$$

$$n = \frac{14012}{142}$$

$$n = 99.37$$

Berdasarkan Pada penelitian ini, akan meneliti jumlah pengunjung dari populasi yang berjumlah 99.37 reponden dan jumlah tersebut dibulatkan menjadi 100 responden, dan sampel pengunjung yang diteliti tersebut dapat mewakili seluruh jumlah populasi pengunjung yang datang ke Museum Gudang Ransum.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel digunakan pada saat meneliti jumlah sampel yang sudah ditentukan sesuai dengan jumlah data yang tersedia dan sampel tersebut diolah agar dapat menghasilkan suatu temuan atau hasil yang berkualitas. Sugiyono (2012, hal 62), berpendapat bahwa teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel, sedangkan Aziz Firdaus (2012, hal 29), berpendapat bahwa

suatu penelitian sampel dilakukan, terlebih dahulu perlu ditentukan suatu populasi dari sampel tersebut.

Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *probability sampling*. Salah satu teknik *probability sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2012:64), mendefinisikan teknik *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut.

Pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* karena anggota sampel yang diteliti dianggap homogen, dan sampel yang diteliti diambil dengan secara acak tanpa melihat karakteristik masing-masing anggota sampel tersebut.

Adapun langkah-langkah dalam mendapatkan data, yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan populasi sasaran, dalam penelitian ini yang dijadikan populasi sasaran adalah wisatawan lokal yang berkunjung ke Museum Gudang Ransum.
2. Menentukan tempat tertentu sebagai *check point*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *check point* adalah pintu masuk Museum Gudang ransum.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *sampling*, dalam penelitian ini waktu yang digunakan oleh peneliti adalah pukul 09.00 – 16.00 WIB (rentang waktu datangnya pengunjung).
4. Menentukan ukuran sampel, rumus yang digunakan untuk mencari sampel dalam penelitian ini adalah rumus Slovin. Sehingga setelah dihitung diperoleh sampel berukuran 100.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respoondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2011, hal 188). Metode pengambilan sampel data yang diperlukan pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara (*interview*). Wawancara dilakukan terhadap pihak pengelola Museum Gudang Ransum untuk mengetahui profil museum, struktur organisasi, dan perkembangan jumlah kunjungan wisatawan dari waktu ke waktu.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dan dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2011, hal 196). Sugiyono (2011, hal 196), juga mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu mengunjungi Museum Gudang Ransum, mengikuti berbagai macam kegiatan di museum tersebut seperti pemandu yang sedang menjelaskan informasi tentang koleksi benda museum dan mengamati *expanded marketing mix for service* pada museum tersebut.

3. Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dan kusioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2011, hal 192). Pengambilan sampel data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang datang ke Museum Gudang Ransum untuk mengetahui respon mereka

mengenai *expanded marketing mix for service* yang mempengaruhi keputusan berkunjung ke museum tersebut.

4. Studi literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang kaitannya dengan masalah variabel yang diteliti, yaitu *expanded marketing mix for service*. dan keputusan berkunjung.

3.2.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Mengingat pengumpulan dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Oleh karena itu benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar 2007, hal 89). Suatu skala atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus *Korelasi Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

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

(Husein Umar, 2011, hal 1830)

Keterangan:

r = koefisien validitas item yang dicari

X = skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

- Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
 $\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X yang berskala ordinal
 $\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y yang berskala ordinal
 $\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X
 $\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y
n = banyaknya responden

Dalam mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2009, hal 164).

Keputusan pengujian validitas item instrumen, menggunakan taraf signifikansi adalah sebagai berikut:

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

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Validitas Variabel (X) Produk Wisata dan
Variabel (Y) Keputusan Berkunjung

No Item	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
People (X1)					
X1.1	Keramahan karyawan dalam melayani	0,819	0,361	000	Valid
X1.2	Manfaat pemandu wisata yang merupakan masyarakat lokal sekaligus saksi sejarah	0,786	0,361	000	Valid
X1.3	Motivasi karyawan dalam bekerja	0,802	0,361	000	Valid
X1.4	Kesigapan karyawan dalam melayani pengunjung	0,603	0,361	000	Valid
X1.5	Pemahaman karyawan terhadap koleksi dan latar belakang sejarah museum gudang ransum	0,650	0,361	000	Valid
X1.6	Keamaian wisatawan yang berkunjung	0,733	0,361	001	valid
Physical Evidence (X2)					
X2.1	Keunikan bentuk <i>interior</i> bangunan museum gudang ransum	0,639	0,361	000	Valid
X2.2	Keunikan bentuk <i>eksterior</i> bangunan Museum Gudang Ransum	0,901	0,361	000	Valid
X2.3	Keaslian koleksi Museum Gudang	0,846	0,361	000	Valid

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

	Ransum				
X2.4	Daya tarik tanda/papan nama	0,737	0,361	000	Valid
X2.5	Kejelasan tanda atau papan nama	0,778	0,361	000	Valid
X2.6	Penampilan dan kerapian pakaian karyawan	0,840	0,361	000	Valid
X2.7	Kejelasan informasi tentang museum dan koleksinya dalam brosur	0,766	0,361	000	Valid
X2.8	Kemenarikan brosur informasi museum	0,787	0,361	000	Valid
Process (X3)					
X3.1	Kemenarikan kegiatan yang ditawarkan oleh pengelola museum	0,649	0,361	000	Valid
X3.2	Kemudahan pelayanan	0,762	0,361	000	Valid
X3.3	Kesesuaian peralatan yang dipajang	0,667	0,361	000	Valid
X3.4	Kemudahan menemukan lokasi museum	0,731	0,361	000	Valid
X3.5	Keterlibatan wisatawan terhadap atraksi yang ditawarkan	0,845	0,361	000	Valid
Keputusan Berkunjung					
Pilihan Produk					
Y1.1	Tingkat keunggulan Museum Gudang Ransum dibanding dengan museum lainnya	0,934	0,361	000	Valid
Y1.2	Daya tarik koleksi benda museum	0,815	0,361	000	Valid
Y1.3	Kebersihan dan kenyamanan museum	0,950	0,361	000	Valid
Y1.4	Variasai koleksi Museum Gudang Ransum	0,839	0,361	000	Valid
Pilihan Merek					
Y2.1	Kepopuleran museum sebagai salah satu objek wisata	0,875	0,361	000	Valid
Y2.2	Kemenarikan perbedaan antara museum dengan objek wisata lainnya	0,835	0,361	000	Valid
WAKTU KUNJUNGAN					
Y3.1	Kesesuaian antara waktu luang yang dimiliki pengunjung dengan waktu museum menerima kunjungan	0,889	0,361	000	Valid
Y3.2	Durasi waktu kunjungan	0,853	0,361	000	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas tentang hasil pengolahan data menunjukkan pengukuran validitas atas item-item pertanyaan kuesioner penelitian. Semua butir pertanyaan dari variabel *People* (X1), *Physical Evidence* (X2), dan *Process* (X3)

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

maupun variabel keputusan berkunjung (Y) dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel dengan skor sebesar 0,361 dan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran untuk membuktikan konsistensi dan stabilitas instrumen penelitian (Uma Sekaran 2006, hal 244). Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrument tersebut dapat dipercaya. Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala rating 1 sampai dengan 5. Rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* (α) sebagai berikut:

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

(Husein Umar, 2010:170)

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = varian total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir yang kemudian dijumlahkan ($\sum \sigma^2$) sebagai berikut:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

σ = nilai varian

X = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan).

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat kesalahan 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat kesalahan 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.
3. Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi

Hasil pengujian reliabilitas *People* (X1), *Physical Evidence* (X2), dan *Process* (X3) dengan keputusan berkunjung yang terdiri dari pilihan produk, pilihan merek, dan waktu kunjungan. Keputusan uji reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai reliabilitas lebih besar atau lebih dari nilai minimal yaitu 0.70, dan keputusan uji reliabilitas dinyatakan tidak reliabel apabila nilai reliabilitas lebih kecil atau kurang dari nilai minimal yaitu 0.70. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 16 *for windows*. Adapun langkah-langkah menggunakan SPSS 16 *for windows* sebagai berikut :

Pengujian reliabilitas pun dapat menggunakan program SPSS. Berikut Langkah-langkahnya :

1. Masukkan data pada program SPSS
2. Klik *Analyze* → Pilih *Scale* → Pilih *Reliability Analysis*
3. Pada kotak *Reliability Analysis* :
 - a. Masukkan semua item data, kecuali Total pada kotak *Variabels*
 - b. Pilih model *reliability* yang disesuaikan dengan rumus yang digunakan (pada kasus ini menggunakan Alpha)
 - c. Klik *Statistic* : pilih item, *Scale if them delated* dan *corelations*
 - d. Abaikan yang lain dan pilih OK

TABEL 3.4
HASIL UJI RELIABILITAS *PEOPLE (X1)*, *PHYSICAL EVIDENCE (X2)*, DAN *PROCESS (X3)* DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG

No.	Variabel	r Tabel	r Hitung (alpha cronbach)	Keterangan
1	<i>People (X1)</i> , <i>Physical Evidence (X2)</i> , dan <i>Process (X3)</i>	0,70	0,842	Reliabel
2	Keputusan Berkunjung	0,70	0,930	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan pengolahan perhitungan realibilitas variabel *People (X1)*, *Physical Evidence (X2)*, dan *Process (X3)* dan keputusan berkunjung, maka variabel tesebut dapat dikatakan reliabel karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang bernilai 0,70.

3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis, yaitu analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab, sedangkan analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan mengenai *expanded marketing mix for service* dan tanggapan responden tentang keputusan berkunjung.

Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian di atas digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut

1. Memberi skor pada masing-masing jawaban responden berdasarkan bobot

tertentu pada setiap jawaban dengan skala rating, dimana dievaluasi suatu
 Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN *PEOPLE*, *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PROCESS* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

dimensi orang, objek atau fenomena pada suatu titik dalam suatu rentang/kategori.

2. Sesuai dengan skala penilaian yang digunakan yaitu skala likert, s dengan lima pilihan jawaban dan skor akhir akan berkisar antara 20%-100% dari skor maksimum. Jarak antara skor minimum ke skor maksimum adalah 80, maka didapat jarak kriteria adalah 80 dibagi 5 yaitu 16 angka. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat ditetapkan kriteria seperti dibawah ini :

Skor = 20% - 35% dikategorikan tidak baik/sangat rendah

Skor = 36% - 51% dikategorikan kurang baik/rendah

Skor = 52% - 67% dikategorikan cukup baik/sedang

Skor = 68% - 83% dikategorikan baik/tinggi

Skor = 84% - 100% dikategorikan sangat baik/sangat tinggi

Selanjutnya di dalam pembahasan nanti, uraian hasil analisis atas tanggapan responden berdasarkan angket diharapkan dapat memperoleh kebenaran hasil penelitian yang dilakukan penulis. Formula untuk menentukan prosentase adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Skor Jawaban Responden}}{\text{Jumlah Skor Ideal}} \times 100\%$$

3.2.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *expanded marketing mix for service* terhadap keputusan berkunjung wisatawan yaitu analisis regresi linier ganda. Langkah-langkah dalam teknis analisis data adalah sebagai berikut :

1. *Metode Succesive Interval (MSI)*

Karena pertanyaan kuisisioner berskala ordinal, maka jawaban kuisisioner tersebut dirubah ke dalam skala interval dengan *Metode Succesive Interval*. Metode Interval Berurutan (*Methodhe of Successive Interval*), yaitu untuk mentransformasikan dan mengoperasikan data yang berskala ordinal menjadi

interval. Penarikan skala ordinal ke interval dilakukan untuk setiap item per variabelnya. Menurut Mudrajat Kuncoro (2004, hal 27), adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan frekuensi setiap responden
- b) Menentukan proporsi setiap responden
- c) Menentukan proporsi secara berurutan untuk setiap responden sehingga diperoleh proporsi kumulatif
- d) Menentukan nilai *Z* untuk masing-masing proporsi kumulatif yang dianggap menyebar mengikuti sebaran normal baku.
- e) Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus:

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area under lower limit}}$$

- f) Mengubah *Scale Value* (SV) terkecil menjadi sama dengan satu (1) dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil hingga diperoleh *Transformed Scaled Value* (TSV).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis regresi linier ganda (*Multiple Regression*). Analisis regresi linier ganda adalah satu analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Persamaan regresi ganda dua variabel bebas dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = Variabel terikat (Keputusan Berkunjung)

a = Bilangan konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel *dependent* yang didasarkan pada variabel *independent*. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

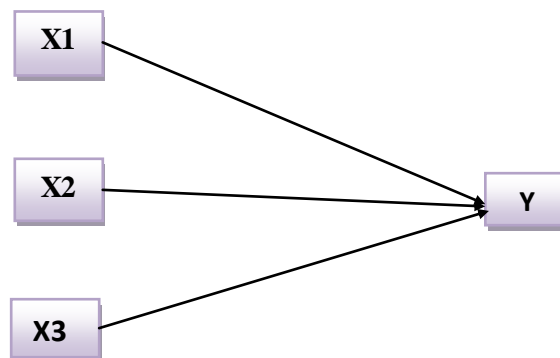
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$X_{1.1}$ = *People*,

$X_{1.2}$ = *Physical Evidence*

$X_{1.3}$ = *Process*

Menurut Sugiyono (2010:277), analisis regresi berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. 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 berikut:



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan :

X1 = *People*

X2 = *Physical evidence*

X3 = *Proces*

Y = Keputusan Berkunjung

Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Teknik analisis regresi dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

4. Uji Asumsi Normalitas

Pada analisis regresi data yang dimiliki harus berdistribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut Duwi Priyatno (2011, hal 278) dilakukan sebagai berikut:

- a) Buka *file* Analisis regresi, *Analyze* → *regression* → *linear*
- b) Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c) Pada kotak Plots, pada Y diisi DEPENDENT, pada X diisi ZRESID
- d) Beri conteng pada Normal Probability Plot
- e) Abaikan pilikan lain → OK

5. Uji Asumsi Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan adanya hubungan yang mendekati sempurna antarvariabel bebas. Salah satu cara untuk mengetahui adanya multikolinearitas antarvariabel bebas dilihat melalui nilai *variance inflation factor* (VIP) dengan bantuan SPSS 18 *fow windows* yang menurut Duwi Priyanto (2011:288) dilakukan sebagai berikut:

- a) Buka *file* Analisis regresi, *Analyze* → *regression* → *linear*
- b) Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c) Beri conteng pada *Collinearity Diagnostics*. Kemudian klik tombol *Continue*. Pada kotak dialog sebelumnya klik tombol OK.

2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan adanya varian variabel dalam model yang tidak sama (konstan). Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows* menurut Duwi Priyanto (2011, hal 292):

- a) Buka file analisis regresi *Analyze* → *regression* → *linear*

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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

- b) Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c) Pada kotak save klik *unstandardized*
- d) Abaikan yang lain klik OK

3.2.7.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen dengan variabel dependen, yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, oleh karena itu dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Mencari F hitung dengan cara:

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

(Husen Umar, 2010:15)

Dimana :

R^2 = koefisien determinasi

n = ukuran sampel

k = banyaknya variabel bebas

Setelah mendapatkan nilai F hitung ini, kemudian dibandingkan dengan nilai F tabel dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 yang mana akan diperoleh suatu hipotesis dengan syarat :

- Jika angka sig. ≥ 0.05 , maka H_0 tidak ditolak
- Jika angka sig. < 0.05 , maka H_0 ditolak

Kemudian akan diketahui apakah hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau tidak, adapun bentuk hipotesis secara simultan adalah :

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0,05$ artinya kemungkinan dari hasil penarikan kesimpulan adalah benar mempunyai probabilitas sebesar 95% atau toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% dan derajat kebebasan $df = n-k-1$. Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0 ditolak Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Bila H_0 diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dinilai tidak signifikan. Sedangkan penolakan H_0 menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara simultan terhadap suatu variabel dependen.

2. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian secara individual untuk melihat pengaruh masing-masing variabel sebab terhadap variabel akibat. Untuk pengujian pengaruh parsial digunakan rumus hipotesis sebagai berikut:

$H_0: \rho_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan *people* terhadap keputusan berkunjung

$H_a: \rho_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan *people* terhadap keputusan berkunjung

$H_0: \rho_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung

$H_a: \rho_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung

$H_0: \rho_3 = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan *process* terhadap keputusan berkunjung

$H_a: \rho_3 \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan *process* terhadap keputusan berkunjung

Uji signifikansi terhadap hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan uji t, dengan rumus sebagai berikut :

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

(Husen Umar, 2010, hal 15)

Keterangan :

R_p = koefisien korelasi pearson

n = jumlah sampel

Kriteria pengujian apakah hipotesis itu ditolak atau tidak ditolak adalah:

- Tolak H_0 jika t hitung > nilai t tabel
- Terima H_0 jika t hitung \leq nilai t tabel

Bila H_0 diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai tidak signifikan. Sedangkan penolakan H_0 menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara parsial terhadap suatu variabel dependen.