

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian



**Gambar 3.1. Lokasi Museum Mandala Wangsit Siliwangi**

Sumber : *Google Maps.*

Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang terletak di Jalan Lembong no.38 Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung. Pembangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi dimulai sekitar tahun 1910-1915 silam. Museum yang berdiri pada lahan seluas 4.176 meter persegi dengan luas bangunan sekitar 1.674 meter persegi. Pada awal dari pembangunannya sendiri adalah sebagai tempat kediaman para perwira tinggi Belanda, namun berubah fungsinya semenjak para pejuang Tentara Indonesia berhasil merebut dan menjadikannya sebagai markas Divisi Siliwangi di tahun 1949-1950. Bangunan ini kemudian berubah fungsi menjadi museum di Kota Bandung setelah tanggal 23 Mei 1966 diresmikan sebagai Museum Sejarah Kota Bandung dan oleh Panglima Divisi Siliwangi ke-8 yaitu Kolonel Ibrahim Adjie. Pada tahun 1979 gedung museum ini mengalami renovasi menjadi bangunan 2 lantai, dan diresmikan ulang oleh

Ramdhani, 2017

*Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung*

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

Pangdam Siliwangi ke-15 yaitu Kolonel Yoga Sugama tepat pada tanggal 10 november 1980, dan diberi nama Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah jumlah Pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2015, hlm. 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Untuk menentukan ukuran sample, pada penelitian ini digunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ukuran sampel minimal

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang bisa ditolerir (e=0,1)

Berikut adalah Tabel 3.1 mengenai Data Kunjungan Pengunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi:

**Tabel 3.1** Data Kunjungan Pengunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi

Pengunjung	Tahun					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Siswa ( TK, SD, SMP, SMA )	2,570	4,567	4,938	3,174	4,106	8,335
Mahasiswa	139	768	538	321	388	516
Umum	723	828	789	1,913	1,170	500
TNI	537	329	276	1,291	1,059	213
Wisman	13	101	113	76	87	88
<b>Jumlah</b>	<b>3,982</b>	<b>6,593</b>	<b>6,654</b>	<b>6,775</b>	<b>6,810</b>	<b>9,652</b>

Sumber : pengelola museum Mandala Wangsit Siliwangi

Dalam penelitian ini penulis menghitung jumlah sampel berdasarkan data yang didapat dari pengelola museum Mandala Wangsit Siliwangi. Data yang dijadikan nilai (n) jumlah populasi adalah jumlah rata-rata Pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi tahun 2007-2012, yaitu sebanyak 6.745 Pengunjung dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar 10%. Penulis dalam hal ini menggunakan Berdasarkan data kunjungan tersebut, jumlah sampel yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots \dots \dots (1)$$

$$n = \frac{6.745}{1 + 6.745(0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.745}{68,45}$$

$$n = 98,5$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel yang akan diambil dari penelitian ini adalah sebanyak 100 Pengunjung.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Dalam pengambilan sampel, penulis memakai teknik *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2011), *simple random sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu para Pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk melancarkan kegiatan penelitian ini dan dapat secara sistematis dalam data yang dihasilkan. Menurut Sugiyono (2009:148) bahwa Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman kuisisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Berikut adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian :

### **3.4.1 Wawancara**

Sugiyono (2014, hlm. 137) 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 respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan wawancara kepada pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

### **3.4.2 Kuesioner**

Sugiyono (2014, hlm. 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan ini penulis akan memberikan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi untuk mengisi beberapa pertanyaan atau pernyataan dalam mengumpulkan data untuk penelitian. Kuesioner yang diberikan berbentuk *closed ended* dengan skala pendekatan menggunakan Likert.

### **3.4.3 Observasi**

Sugiyono (2014, hlm. 145) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Dalam ini penulis meneliti langsung datang ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi dan melihat reaksi dan aksi Pengunjung yang berkunjung.

### **3.4.4 Dokumentasi**

Sugiyono (2011, hlm. 326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlaku, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya- karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan

dokumentasi yang ada baik dari hasil dokumentasi sendiri dan dokumentasi lainnya di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data yang benar harus mempunyai kebenaran data agar validitasnya dapat terbukti. Jenis data terbagi atas data primer dan data sekunder (Wardiyanta, 2006:28). Maka dalam penelitian ini peneliti memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Jadi jika peneliti memerlukan data kondisi fisik produk wisata dari lokasi yang menjadi objek penelitian, maka peneliti harus mengumpulkan data berdasarkan hasil pencariannya di lokasi penelitian secara langsung (Umar, 2003).

#### 3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Jadi data tersebut bukanlah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan data yang sudah di peroleh oleh peneliti lain atau dari berbagai sumber lain seperti studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet. (Sugiyono, 2011).

**Tabel 3. 2** Jenis dan Sumber Data

Jenis Data	Sumber Data
Data Jumlah Pengunjung yang Datang ke Jawa Barat	Dinas Kebudayaan dan pariwisata Provinsi Jawa Barat
Data Jumlah Pengunjung yang	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Datang ke Kota Bandung	Kota Bandung
Data Profil Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung	Pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung
Data Jumlah Kunjungan ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung	Pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017*

### 3.6 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2011, hlm. 38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun pengertian dari definisi menurut Hatch dan Fahrady dalam (Sugiyono, 2012:107) variabel secara teoritis didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu dengan yang lain, dan variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya, memperoleh segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Dalam penelitian ini mempunyai satu Variabel inti yaitu produk wisata dimana nantinya produk wisata ini akan dicari tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Agar lebih jelas peneliti mencantumkan operasionalisasi dari variable produk wisata;

**Tabel 3. 3** Operasional Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
<b>Produk wisata</b> Produk wisata memiliki tingkatan	<b>Core Product (Produk Inti)</b>	Tingkat kemenarikan Pengemasan Benda Sejarah Cerita DI/TII	Ordinal

berbeda antara satu dan yang lainnya.  <b>Kotler dan Armstrong (1999, hlm. 562)</b>		Tingkat kemenarikan penyampaian informasi mengenai cerita DI/TII	Ordinal	
		Tingkat kemenarikan benda sejarah DI/TII yang dipamerkan	Ordinal	
		Tingkat kelengkapan benda koleksi mengenai DI/TII	Ordinal	
		Tingkat kebermanfaatan informasi mengenai DI/TII bagi pengunjung	Ordinal	
		Tingkat keunikan benda koleksi sejarah DI/TII	Ordinal	
	<i>Supporting Product (Produk Pendukung)</i>		Tingkat keunikan benda koleksi pra kemerdekaan	Ordinal
			Tingkat keaslian benda koleksi dengan fakta sejarah	Ordinal
			Tingkat kebermanfaatan informasi mengenai benda koleksi	Ordinal
			Tingkat kesesuaian cerita sejarah dengan fakta sejarah	Ordinal
			Tingkat ketersediaan benda koleksi langka di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal
		Tingkat kemenarikan penyampaian informasi	Ordinal	

	<b>Augmented Product (Produk Gabungan)</b>	Tingkat ketersediaan paket wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal
		Tingkat kemudahan mendapatkan informasi berwisata Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal
		Tingkat kenyamanan berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal
		Tingkat kebermanfaatan aktifitas wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

### 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.7.1 Uji Validitas

Untuk dapat mengungkap variabel-variabel yang akan diteliti, data-data yang didapat harus *valid* atau dapat diandalkan agar kesimpulan yang akan diambil tidak keliru dan memberikan gambaran baik terhadap keadaan yang sebenarnya. Penelitian ini menggunakan uji validitas. Menurut Maholtra (2010, hlm 32), validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrument bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur. Jadi, semakin tinggi validitas suatu intrumen, maka instrument tersebut semakin mampu menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson product moment* sebagai berikut:

Ramdhani, 2017

*Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung*

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

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

(Suharsimi Arikunto, 2010, hlm.213)

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$  = Jumlah skor dalam jumlah Y
- $\sum X^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Banyaknya responden

Keputusan mengenai validitas item pernyataan dalam kuesioner, yaitu :

- a. Jika r positif serta  $r > 0,30$  maka item pernyataan tersebut valid.
- b. Jika r tidak positif serta  $r < 0,30$  maka item pernyataan tersebut tidak valid

**Tabel 3. 4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja**

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
1	Tingkat kemenarikan Pengemasan Benda Sejarah Cerita DI/TII	6.16	2.62	Valid
2	Tingkat kemenarikan penyampaian informasi mengenai cerita DI/TII	9.33	2.62	Valid

3	Tingkat kemenarikan benda sejarah DI/TII yang dipamerkan	9.12	2.62	Valid
4	Tingkat kelengkapan benda koleksi mengenai DI/TII	8.88	2.62	Valid
5	Tingkat kebermanfaatan informasi mengenai DI/TII bagi pengunjung	6.50	2.62	Valid
6	Tingkat keunikan benda koleksi sejarah DI/TII	6.01	2.62	Valid
7	Tingkat keunikan benda koleksi pra kemerdekaan	8.83	2.62	Valid
8	Tingkat keaslian benda koleksi dengan fakta sejarah	8.75	2.62	Valid
9	Tingkat kebermanfaatan informasi mengenai benda koleksi	9.28	2.62	Valid
10	Tingkat kesesuaian cerita sejarah dengan fakta sejarah	9.42	2.62	Valid

11	Tingkat ketersediaan benda koleksi langka di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	9.37	2.62	Valid
12	Tingkat kemenarikan penyampaian informasi	11.29	2.62	Valid
13	Tingkat ketersediaan paket wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	9.44	2.62	Valid
14	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi berwisata Museum Mandala Wangsit Siliwangi	8.25	2.62	Valid
15	Tingkat kenyamanan berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi	8.89	2.62	Valid
16	Tingkat kebermanfaatan aktifitas wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	9.05	2.62	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variabel Kinerja pada tabel 3.4 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 23 for windows*, dapat disimpulkan

Ramdhani, 2017

*Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung*

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

bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No 16 dinyatakan valid karena  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ .

**Tabel 3. 5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan**

No	Pernyataan	r hitung	r table	Ket.
1	Tingkat kemenarikan Pengemasan Benda Sejarah Cerita DI/TII	7.27	2.62	Valid
2	Tingkat kemenarikan penyampaian informasi mengenai cerita DI/TII	6.61	2.62	Valid
3	Tingkat kemenarikan benda sejarah DI/TII yang dipamerkan	7.27	2.62	Valid
4	Tingkat kelengkapan benda koleksi mengenai DI/TII	6.68	2.62	Valid
5	Tingkat kebermanfaatan informasi mengenai DI/TII bagi pengunjung	7.29	2.62	Valid
6	Tingkat keunikan benda koleksi sejarah DI/TII	6.99	2.62	Valid
7	Tingkat keunikan benda koleksi pra kemerdekaan	6.45	2.62	Valid

8	Tingkat keaslian benda koleksi dengan fakta sejarah	5.36	2.62	Valid
9	Tingkat kebermanfaatan informasi mengenai benda koleksi	8.28	2.62	Valid
10	Tingkat kesesuaian cerita sejarah dengan fakta sejarah	9.64	2.62	Valid
11	Tingkat ketersediaan benda koleksi langka di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	8.72	2.62	Valid
12	Tingkat kemenarikan penyampaian informasi	8.38	2.62	Valid
13	Tingkat ketersediaan paket wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	9.17	2.62	Valid
14	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi berwisata Museum Mandala Wangsit Siliwangi	9.60	2.62	Valid
15	Tingkat kenyamanan berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi	9.21	2.62	Valid

16	Tingkat kebermanfaatan aktifitas wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	8.52	2.62	Valid
----	---	------	------	-------

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variabel Kepentingan pada tabel 3.6 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 23 for windows*, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 16 dinyatakan valid karena  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ .

### 3.7.2 Uji Realibilitas

Menurut Sugiono (2012) Instrument yang reliable berarti instrument yang bila digunakan berkali-kali untuk mengukur data yang sama akan menghasilkan data yang sama juga. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan rumus Spearman Brown :

$$r_i = \frac{2.r_b}{\sqrt{1+r_b}}$$

ri = Reabilitas internal seluruh instrument

rb = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Dengan kata lain, penggunaan instrument yang valid dan reliable dalam pengumpulan data akan menghasilkan penelitian yang valid dan reliable pula. Jadi instrument yang valid dan reliable merupakan suatu syarat agar hasil penelitian terbukti keabsahannya.

Untuk menyatakan hubungan bisa digunakan kriteria Guilforf dalam Kudus (2013), yaitu :

- a.  $< 0,20$  : hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- b.  $0,20 - < 0,40$  : hubungan yang kecil (tidak erat)
- c.  $0,40 - < 0,70$  : hubungan yang cukup erat

Ramdhani, 2017

*Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung*

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

- d. 0,70 -< 0,90 : hubungan yang erat (reliable)
- e. 0,90 -< 1,00 : hubungan yang sangat erat (sangat reliable)

Untuk mengukur reliabilitas indikator-indikator dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program *SPSS Statistics 20*. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas variabel produk wisata.

#### Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	16

Gambar 3. 1 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan SPSS 23

Berdasarkan pada gambar 3.1 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 23* dimana variabel yang diujikan untuk tingkat kepentingan bernilai 0.830 dan berada pada rentan 0.70 -< 0.90 yang berarti reliabel.

#### Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	16

Gambar 3. 2 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja SPSS 23

Berdasarkan pada gambar 3.2 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 23* dimana variabel yang diujikan untuk tingkat kepentingan bernilai 0.870 dan berada pada rentan 0,70-< 0,90 yang berarti reliabel.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Kepuasan konsumen adalah ketika kenyataan yang ada melebihi persepsi dari persepsi awal konsumen akan suatu produk atau jasa disediakan. Kotler dan Keller (2008, hlm. 117) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2008, hlm. 137) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- a) Harapan.
- b) Tujuan (*Objective*)
- c) *Perceived Performance* (Kinerja yang dirasakan)
- d) *Attribute Satisfaction* dan *Information Satisfaction*

Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara untuk melakukan wawancara dengan pengelola objek wisata dan kuisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Skala pengukuran melalui pendekatan sebagai berikut:

#### **3.8.1 Pendekatan Skala Likert**

Menurut Sugiyono (2012), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

**Tabel 3. 6** Kriteria Bobot Nilai Alternatif

Skala	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Sugiono(2012)

Karena hasil dari data yang menggunakan skala Likert merupakan data ordinal sedangkan analisis data menggunakan regresi yang membutuhkan data interval.Maka perlu dikonversikan terlebih dahulu. Data ordinal yang telah didapat dikonversikan menjadi data interval melalui alat yaitu *Method Success Interval* (MSI).

### 3.8.2 Garis Kontinum

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

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

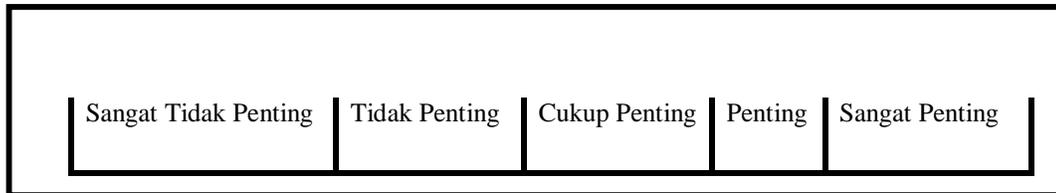
$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Ramdhani, 2017

*Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung*

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

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



**Gambar 3. 3 Garis Kontinum**

*Sumber : Diolah oleh penulis (2017)*

### **3.8.3 Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diciptakan oleh Martilla & James. Menurut Pasuraman dalam Rangkuti (2006) Konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL, Intinya tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa berkualitas tinggi.

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap (atribut) untuk seluruh responden, maka langkah berikutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam Diagram Kartesius. Menurut Kotler dalam Tjiptono 2007 tingkat kepuasan pengunjung dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$CS = \sum (I_i - P_{pi})$$

Keterangan :

CS : Kepuasan Pelanggan

I : Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Pp : Tingkat Kinerja (*Perceived Performance*)

Dimana apabila:

CS<0 pengunjung merasa sangat puas

CS=0 pengunjung merasa puas

CS>0 pengunjung merasa tidak puas

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan angka-angka tersebut adalah dengan memasukkannya ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah sebuah Matriks *Importance-Performance* yang digunakan adalah suatu bangun dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), masing-masing dihitung dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k}$$
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

Dimana :

$\bar{X}$  = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

$\bar{Y}$  = nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

k = total atribut (pertanyaan)

Matriks IPA dalam Rangkuti (2006) terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda. Keadaan-keadaan tersebut yaitu :

a) Kuadran I (focus improvement).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tapi kinerja atribut pada kenyataannya belum sesuai dari apa yang diharapkan. Atribut yang termasuk di kuadran ini harus ditingkatkan.

b) Kuadran II (maintain performance).

Kuadran ini membuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.

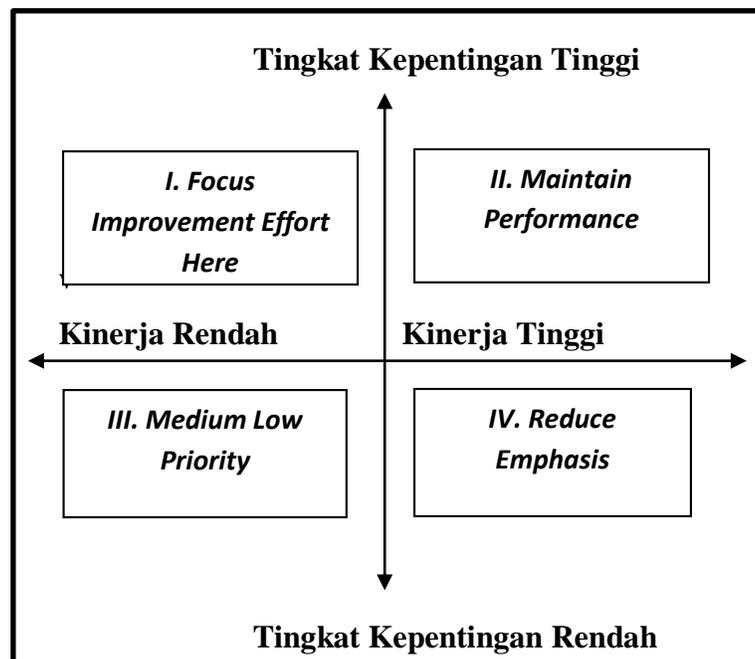
c) Kuadran III (medium low priority).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari apa yang diharapkan. Peningkatan atribut yang masuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengunjung.

d) Kuadran IV (reduce emphasis).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung sedangkan kinerja pada atribut ini terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan. Harus lebih diperhatikan untuk kuadran ini agar terjaga efisiensinya.

Diagram kartesius dalam IPA ditunjukkan pada diagram di bawah ini:



Gambar 3.4 Matriks Importance - Performance

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

