

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisa tentang pengaruh *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Menurut Uma Sekaran (2013:68), variabel penelitian adalah suatu nilai yang berbeda atau bervariasi nilai. Nilai-nilai dapat berbeda pada waktu untuk objek yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek yang berbeda.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Menurut Uma Sekaran (2013:69) *dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Sedangkan *independent variable* atau variabel bebas adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif. Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pengunjung (Y) yang terdiri dari *Customer Expectation* (Harapan pelanggan), *Customer Perceptions* (Persepsi Pelanggan) dan *Importance of Encounter*. Sementara yang menjadi variabel independen adalah *Perceived Quality* (X) yang terdiri dari *Service Interaction*, *Service Evidence*, *Product Functionality*, dan *Product Enrichment*.

Penelitian ini dilakukan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi dan objek dari penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Berdasarkan objek penelitian tersebut, dianalisa mengenai pengaruh *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *cross sectional*. Menurut Uma Sekaran (2013: 106) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian.

#### 3.2 Metode Penelitian

##### 3.2.1 Jenis Penelitian Dan Metode Yang Digunakan

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Uma Sekaran (2013:100) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu biasanya karakteristik pasar atau fungsi. Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai *Perceived Quality* dan Kepuasan Pengunjung setelah berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Menurut Malhotra (2007:85) penelitian verifikatif atau penelitian kausalitas adalah penelitian untuk menguji kebenaran hubungan kausal (*cause-and effect*), yaitu hubungan antara variabel independen (yang mempengaruhi) dengan variabel dependen (yang dipengaruhi). Penelitian ini akan menguji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, mengenai pengaruh *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan adalah *explanatory survey*. Menurut Malhotra (2010:96) menyatakan bahwa *explanatory survey* adalah dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan ke dalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut. Penjelasan penelitian dalam bentuk wawancara mendalam atau kelompok fokus dapat memberikan wawasan berharga.

Berdasarkan penelitian tersebut penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan menjabarkan variabel ke dalam konsep teori dari variabel yang diteliti, indikator, ukuran dan skala yang bertujuan untuk mendefinisikan dan mengukur variabel. Menurut Jogiyanto Hartono (2013:78) pengoperasian konsep adalah menjelaskan karakteristik dari objek kedalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan konsep dapat diukur dan dioperasionalkan.

Dalam penelitian ini, variabel yang dioperasionalkan adalah *Perceived Quality* untuk variabel (X) dengan dimensi *Service Interaction*

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

(X1), *Service Evidence* (X2), *Product Functionality* (X3), dan *Product Enrichment* (X4). Serta Kepuasan Pengunjung sebagai variabel terikat (Y).

Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

***PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI***

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

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>	<b>No. Item</b>
<i>Perceived Quality (X)</i>	<i>Perceived Quality</i> sebagai penilaian (persepsi) pengunjung terhadap keunggulan suatu produk secara keseluruhan. Zeithaml (2013)			
	<i>Service Interaction (X1)</i>	Tingkat kesukarelaan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi mendampingi wisatawan	Ordinal	X.1.1
		Tingkat ketepatan waktu guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi menemui wisatawan	Ordinal	X.1.2
		Tingkat guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi memberikan perhatian kepada wisatawan secara personal	Ordinal	X.1.3
		Tingkat pengetahuan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi dalam menjawab pertanyaan wisatawan	Ordinal	X.1.4
	<i>Service Evidence (X2)</i>	Tingkat kenyamanan pada level penerangan didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.2.1
		Tingkat kenyamanan pada suhu didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.2.2

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

	Tingkat kejelasan tanda dan petunjuk di kawasan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.2.3
	Tingkat kebersihan udara di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.2.4
<i>Product Functionality</i> (X3)	Tingkat kemudahan menemukan lokasi Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.3.1
	Tingkat kemudahan memahami pameran yang diadakan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.3.2
	Tingkat kemudahan mengakses penempatan koleksi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.3.3
	Tingkat kemudahan menggunakan fasilitas Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	X.3.4
	Tingkat ketersediaannya brosur atau peta di Museum Mandala wangsit Siliwangi	Ordinal	X.4.1
<i>Product Enrichment</i> (X4)	Tingkat kegunaan alat-alat yang berkaitan dengan promosi di Museum Mandala wangsit Siliwangi	Ordinal	X.4.2

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

		Tingkat kenyamanan <i>rest area</i> (tempat parkir, toilet, masjid atau mushola) di Museum Mandala wangsit Siliwangi	Ordinal	X.4.3
Kepuasan Pengunjung (Y)		<i>Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a products perceived performance (or outcome) to expectations.</i> Kotler & Keller (2012:128)		
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P & E) dengan <i>Service Interaction</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kesukarelaan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi mendampingi wisatawan	Ordinal	Y.1.1
		Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai ketepatan waktu guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi menemui wisatawan	Ordinal	Y.1.2
		Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi memberikan perhatian kepada wisatawan secara personal	Ordinal	Y.1.3

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai pengetahuan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi dalam menjawab pertanyaan wisatawan	Ordinal	Y.1.4
Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P & E) dengan <i>Service Evidence</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kenyamanan pada level penerangan didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.2.5
	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kenyamanan pada suhu didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.2.6
	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kejelasan tanda dan petunjuk di kawasan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.2.7
	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kebersihan udara di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.2.8

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P & E) dengan <i>Product Functionality</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kemudahan menemukan lokasi Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.3.9
	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kemudahan memahami pameran yang diadakan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.3.10
	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kemudahan mengakses penempatan koleksi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.3.11
	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kemudahan menggunakan fasilitas Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.3.12
Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P & E) dengan <i>Product</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai ketersediaan brosur atau peta di Museum Mandala wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.4.13

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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



<i>Enrichment</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kegunaan alat-alat yang berkaitan dengan promosi di Museum Mandala wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.4.14
	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan mengenai kenyamanan <i>rest area</i> (tempat parkir, toilet, masjid atau mushola) di Museum Mandala wangsit Siliwangi	Ordinal	Y.4.15

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2018

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Menurut Silalahi (2012: 280) “Data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran empiris yang mengungkapkan fakta tentang karakteristik dari suatu gejala tertentu”. Apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara, maka sumber data disebut responden, sedangkan jika penelitian menggunakan teknik observasi, maka sumber data bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer (*Primary Data Source*)

Menurut Ulber Silalahi (2010:289) data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey ataupun observasi.

#### 2. Data Sekunder (*Secondary Data Source*)

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau lebih sumber-sumber lain yang telah bersedia sebelum penelitian dilakukan (Ulber Silalahi, 2010:291). Data sekunder merupakan struktur

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

dan historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain.

Menurut Sanusi (2012: 103) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut:

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

Jenis Data	Sumber
<b>Data Sekunder</b>	
Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia	www.kemepar.go.id diakses pada 13 Maret 2018
Daftar nama-nama museum di kota bandung tahun 2018	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Barat 2018
Profil Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Museum Mandala Wangsit Siliwangi
Data Kunjungan Museum Mandala Wangsit Siliwangi 2015-2018	Museum Mandala Wangsit Siliwangi
<b>Data Primer</b>	
Tanggapan pengunjung mengenai <i>Perceived Quality</i>	Penyebaran Kuesioner pada pengunjung Museum Mandala Wangsit Siliwangi
Tanggapan pengunjung mengenai Kepuasan Pengunjung	Penyebaran Kuesioner pada pengunjung Museum Mandala Wangsit Siliwangi
Tanggapan pengunjung mengenai <i>Perceived Quality</i> terhadap Kepuasan Pengunjung	Penyebaran Kuesioner pada pengunjung Museum Mandala Wangsit Siliwangi

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

### 3.2.4 Populasi, Sampel, Teknik *Sampling*

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

### 3.2.4.1 Populasi

Langkah pertama yang dilakukan dalam pengumpulan dan analisis data adalah dengan menentukan populasi terlebih dahulu. Populasi menurut Sugiyono (2013:80) adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Uma Sekaran (2013: 240), Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti.

Di dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi selama tahun 2017 yang berjumlah 12.026 orang. Pengunjung dalam penelitian ini terdapat beberapa kalangan terdiri dari jenjang TK, SD, SMP, SMA, mahasiswa, PNS, TNI, wisnus dan wisman.

### 3.2.4.2 Sampel

Pada umumnya penelitian yang dilakukan tidak meneliti semua populasi. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti keterbatasan biaya dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti mengambil sebagian dari populasi yang disebut sampel. Menurut Uma Sekaran (2013: 241) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel demikian sub kelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih.

Untuk mengukur sampel, peneliti menggunakan teknik Slovin (Husein Umar 2010:146), yaitu dengan rumus:

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

Keterangan:     n = ukuran sampel  
                      N = ukuran populasi

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

e = kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e = 0.1 atau 10%).

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{12.026}{1 + 12.026(0.1)^2}$$

$$n = 99.18 \approx 100$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, diperoleh hasil sampel sebesar 99,18 tetapi untuk jaminan keakuratan, sebaiknya sampel ditambah sedikit lebih banyak dari jumlah matematikanya. Berdasarkan ukuran sampel (n) minimal, maka dalam penelitian ini ditetapkan ukuran sampel (n) sebanyak 100 responden agar lebih representatif.

### 3.2.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan *sampling* untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013: 244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Untuk menemukan sampel yang digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik yang digunakan. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *systematic random sampling* (pengambilan sampel secara random sistematis). Menurut Jonathan Sarwono (2005:32) menyatakan bahwa teknik ini menggunakan urutan-urutan alami yaitu dengan memilih secara random dari angka 1. Dalam penelitian ini Populasi dikatakan homogen meskipun terdapat jenjang atau tingkatan yaitu kelas karena populasi dikarakteristikan/dikategorikan sebagai orang yang melakukan kegiatan edukasi, kemudian dikelompokkan kedalam beberapa sub populasi yaitu pelajar sekolah yang terdiri dari TK,

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

SD, SMP, SMA, mahasiswa, dan PNS, TNI, wisnus, wisman. Langkah – langkah teknik penarikan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menentukan populasi sasaran, dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
2. Tentukan sebuah tempat sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah di objek penelitian yaitu Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu konkrit yang digunakan peneliti adalah pukul 10.00-16.00 WIB.
4. Melaksanakan orientasi lapangan secara cermat, terutama pada check point. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama, atau dasar kepadatan pengunjung.
5. Uji coba angket kepada responden.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2013: 116), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti dan diharapkan dapat menunjang penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Wawancara  
Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data dan fakta dengan cara melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden. Responden dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
2. Observasi  
Observasi merupakan metode pengumpulan data primer mengenai perilaku manusia serta berbagai fenomena kegiatan bisnis tanpa mengajukan pertanyaan atau intraksi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti yaitu Museum Mandala Wangsit Siliwangi, khususnya mengenai implementasi *Perceived Quality* dan Kepuasan Pengunjung.

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

### **PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuisisioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden mengenai pengaruh implementasi *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang sedang diteliti dengan cara mencari informasi dari sumber langsung melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada selembar kertas kepada responden. Setelah diisi oleh responden, pertanyaan tersebut dikumpulkan dan setelah itu dikaji untuk menjadi sebuah data yang riil.

### 4. Studi literatur

Studi literatur berupa usaha pengumpulan informasi yang berkaitan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel penelitian yang terdiri dari *Perceived Quality* dan Kepuasan Pengunjung. Sumber data berasal dari beberapa literatur yaitu jurnal, buku, skripsi, disertasi serta artikel artikel yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan penelitian.

Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan dalam Tabel 3.3 berikut:

**TABEL 3.3**  
**TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

<b>Teknik Pengumpulan Data</b>	<b>Sumber Data</b>
Wawancara	Pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
Observasi	Aktivitas Pelaksanaan implementasi <i>Perceived Quality</i> dan Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
Angket/ Kuesioner	Pengunjung Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
Studi literatur	Teori <i>Perceived Quality</i> dan Kepuasan Pengunjung yang didapat dari jurnal, skripsi,

**Cynthiawati Suci Suryani, 2018**

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

---

buku, tesis, dan artikel-artikel yang relevan.

---

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

### 3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, yang selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *Perceived Quality* (X) ada pengaruhnya atau tidak terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Sebelum melakukan analisis data, dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data.

#### 3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Di dalam penelitian ini, data mempunyai kedudukan penting dalam penelitian karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti, dan mempunyai fungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu mutu hasil penelitian ditentukan oleh benar tidaknya atau kevalidan data. Peneliti harus berhati-hati dalam menyusun instrumen, mulai dari penyusunan variabel, pemecahan subvariabel, dan penyusunan butir-butir pertanyaan yang akan diajukan.

Menurut Uma Sekaran (2013: 225), validitas adalah cara pengujian mengenai beberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Adapun tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yang dilakukan 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. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas menurut Uma Sekaran (2013: 110) adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.

**Cynthiawati Suci Suryani, 2018**

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya 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 :

- $r_{xy}$  : Korelasi skor item dan skor total item
- $n$  : Jumlah responden
- $x$  : Skor per item dalam variabel
- $y$  : Skor total item dalam variabel
- $\sum x$  : Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum y$  : Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum x^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor ditribusi X
- $\sum y^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- $\sum xy$  : Jumlah perkalian skor dalam distribusi X dan Y

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel *Heritage Tourism Product* sebagai instrumen variabel (X) dan Keputusan Berkunjung sebagai variabel (Y). Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS *Statistic 23 for windows*. Berdasarkan hasil dengan menggunakan program SPSS *Statistic 23 for windows*, diperoleh hasil pengujian validitas dari masing-masing item pertanyaan yang ditunjukkan pada Tabel 3.4 berikut:

**TABEL 3.4**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS**

<i>Perceived Quality</i>			
No.	Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Keterangan
<i>Service Interaction</i>			
1.	Kesukarelaan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi mendampingi wisatawan	0,781	<b>Valid</b>
2.	Ketepatan waktu guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi menemui wisatawan	0,867	<b>Valid</b>

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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



3.	Guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi memberikan perhatian kepada wisatawan secara personal	0,828	<b>Valid</b>
4.	Pengetahuan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi dalam menjawab pertanyaan wisatawan	0,785	<b>Valid</b>
<b><i>Service Evidence</i></b>			
5.	Kenyamanan pada level penerangan didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,816	<b>Valid</b>
6.	Kenyamanan pada suhu didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,860	<b>Valid</b>
7.	Kejelasan tanda dan petunjuk di kawasan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,838	<b>Valid</b>
8.	Kebersihan udara di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,819	<b>Valid</b>
<b><i>Product Functionality</i></b>			
9.	Kemudahan menemukan lokasi Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,850	<b>Valid</b>
10.	Kemudahan memahami pameran yang diadakan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,686	<b>Valid</b>
11.	Kemudahan mengakses penempatan koleksi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,872	<b>Valid</b>
12.	Kemudahan menggunakan fasilitas Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,741	<b>Valid</b>
<b><i>Product Enrichment</i></b>			
13.	Ketersediaannya brosur atau peta di Museum Mandala wangsit Siliwangi	0,512	<b>Valid</b>
14.	Kegunaan alat-alat yang berkaitan dengan promosi di Museum Mandala wangsit Siliwangi	0,642	<b>Valid</b>
15.	Kenyamanan <i>rest area</i> (tempat parkir, toilet, masjid atau mushola) di Museum Mandala wangsit Siliwangi	0,651	<b>Valid</b>
<b><i>Satisfaction</i></b>			

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

1.	Kesukarelaan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi mendampingi wisatawan	0,494	<b>Valid</b>
2.	Ketepatan waktu guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi menemui wisatawan	0,539	<b>Valid</b>
3.	Guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi memberikan perhatian kepada wisatawan secara personal	0,365	<b>Valid</b>
4.	Pengetahuan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi dalam menjawab pertanyaan wisatawan	0,365	<b>Valid</b>
5.	Kenyamanan pada level penerangan didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,720	<b>Valid</b>
6.	Kenyamanan pada suhu didalam bangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,544	<b>Valid</b>
7.	Kejelasan tanda dan petunjuk di kawasan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,617	<b>Valid</b>
8.	Kebersihan udara di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,703	<b>Valid</b>
9.	Kemudahan menemukan lokasi Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,781	<b>Valid</b>
10.	Kemudahan memahami pameran yang diadakan Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,527	<b>Valid</b>
11.	Kemudahan mengakses penempatan koleksi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,698	<b>Valid</b>
12.	Kemudahan menggunakan fasilitas Museum Mandala Wangsit Siliwangi	0,423	<b>Valid</b>
13.	Ketersediaannya brosur atau peta di Museum Mandala wangsit Siliwangi	0,673	<b>Valid</b>
14.	Kegunaan alat-alat yang berkaitan dengan promosi di Museum Mandala wangsit Siliwangi	0,421	<b>Valid</b>
15.	Kenyamanan <i>rest area</i> (tempat parkir, toilet, masjid atau mushola) di Museum Mandala wangsit Siliwangi	0,433	<b>Valid</b>

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

Sumber: Hasil pengolahan data, 2018

Table 3.4 dengan hasil pengujian validitas diatas menunjukan bahwa keseluruhan item pernyataan yang berjumlah 30 pernyataan dikatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yaitu 0,361 pada derajat kebebasan ( $df=n-2$ ) dengan responden sebanyak 30 responden.

### 3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Selain harus valid, instrumen penelitian juga harus dapat dipercaya (*reliabel*). Penelitian dapat dikatakan *reliable* apabila adanya suatu persamaan data dalam waktu yang berbeda. Suatu penelitian dapat mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi apabila mengalami perubahan, perubahan yang tidak terlalu signifikan. Menurut Uma Sekaran (2013: 225), reliabilitas adalah cara pengujian mengenai seberapa konsisten konsep alat ukur tersebut.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber : Husein Umar (2010:170)

Keterangan :  $r_{11}$  : Reliabilitas instrumen  
 $k$  : Banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma b^2$  : Jumlah varian total  
 $\sigma_1^2$  : Varian total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini :

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

Keterangan :  $n$  : Jumlah responden  
 $x$  : Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)  
 $\sigma^2$  : Nilai Varians

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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 signifikansi 5% dan apabila nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $\geq 0,70$  maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% dan apabila nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $\leq 0,70$  maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah reliabilitas dari variable *perceived quality* sebagai instrumen variabel (X) dan kepuasan pengunjung sebagai variabel (Y). Perhitungan reliabilitas item instrumen dilakukan dengan program *SPSS statistic 23 for windows*. Berdasarkan hasil dengan menggunakan *SPSS statistic 23 for windows*, diperoleh hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 3.5 berikut:

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

**TABEL 3.5**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS**

VARIABEL	CRONBACH'S ALPHA	KETERANGAN
Perceived Quality	0,885	Reliable
Kepuasan Pengunjung	0,838	Reliable

Sumber: Hasil pengolahan data, 2018

Table diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha dari kedua variabel, yaitu variabel (X) *Perceived Quality* dan variabel (Y) Kepuasan Pengunjung. Dari hasil pengujian diatas, variabel (X) yaitu *Perceived Quality* menunjukan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,885 yang artinya variabel (X) yaitu *Perceived Quality* Reliabel karena nilai tersebut lebih besar dari 0,70 dan variabel (Y) yaitu Kepuasan Pengunjung memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,838 yang dapat dinyatakan Reliabel karena nilai tersebut lebih besar dari 0,70.

### 3.2.7 Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola dan menganalisis data yang tersebut. 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 telah diajukan.

Jenis data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah data ordinal, dimana sejalan dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi *Perceived Quality* untuk menciptakan Kepuasan Pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi dengan bantuan statistik untuk mengolah data yang nantinya akan terkumpul dari sejumlah kuisioner.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai *Perceived Quality* yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah *Perceived Quality* yang terdiri dari *physical*, *functional*, dan *symbolic*. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah

**Cynthiawati Suci Suryani, 2018**

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

Kepuasan Pengunjung, sehingga penelitian ini ialah untuk meneliti pengaruh *Perceived Quality* (X) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

***PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI***

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

### 3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian.

1. Analisis data deskriptif mengenai *Perceived Quality* melalui empat dimensi yaitu *Service Interaction*, *Service Evidence*, *Product Functionality*, dan *Product Enrichment*.
2. Analisis deskriptif tentang Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Bandung yang terdiri dari *Customer Expectation* (Harapan pelanggan), *Customer Perceptions* (Persepsi Pelanggan) dan *Importance of Encounter*.

### 3.2.7.2 Regresi Berganda

Regresi berganda adalah nilai dua pengaruh variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Menurut Riduwan (2013:253) uji regresi ganda adalah alat analisis persamaan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat ( untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) dengan satu variabel terikat (Y).

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data skala ordinal (*ordinal scale*). Skala ordinal adalah skala yang diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai yang terendah atau sebaliknya. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. *Method of Successive Internal* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi atau penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive internal*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

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

*Scale Value*

$$= \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area below upper limit}) - (\text{Area below lower limit})}$$

Data penelitian yang telah bersekala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

## 2. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

## 3. Tabulasi data

Tabulasi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah memberi skor pada item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

## 4. Menganalisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

3. Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) *Perceived Quality* yang terdiri dari *Service Interaction*, *Service Evidence*, *Product Functionality*, dan *Product Enrichment*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pengunjung.

Persamaan regresi linier berganda lima variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

**Cynthiawati Suci Suryani, 2018**

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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



Keterangan : Y = Subyek dalam variabel terikat yang diprediksikan (Kepuasan Pengunjung)  
 a = harga Y bila X = 0  
 b = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.  
 x = subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu  $X_1$  (*Service Interaction*),  $X_2$  (*Service Evidence*),  $X_3$  (*Product Functionality*),  $X_4$  (*Product Enrichment*) adalah variabel penyebab.

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Normalitas  
 Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *normal probability plot*.
2. Uji Asumsi Multikolinearitas  
 Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier 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 multikorlinieritas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.
3. Uji Asumsi Autokorelasi  
 Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antar kesalahan pengganggu periode t (berada) dan kesalahan pengganggu periode t-1 (sebelumnya).

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

#### 4. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.

#### 5. Analisis Korelasi

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 yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat, atau hubungan fungsional. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Adapun interpretasi hasil untuk perhitungan analisis korelasi adalah sebagai berikut :

**TABEL 3.6**  
**INTEPRETASI KOEFISIEN KORELASI**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Sangat Kuat
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Kuat
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Cukup Kuat
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Tidak Kuat
Antara 0,199 sampai dengan 0,000	Sangat Tidak Kuat

Sumber : Suharsimi Arikunto (2009:165)

#### 6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besarnya kecilnya nilai variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

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

Sumber : Alma (2007:81)

Keterangan : KP = Nilai Koefisien determinasi

R = Nilai Koefisien Korelasi

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu *Perceived Quality* yang terdiri dari *Service Interaction*, *Service Evidence*, *Product Functionality*, dan *Product Enrichment* terhadap variabel terikat

**Cynthiawati Suci Suryani, 2018**

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

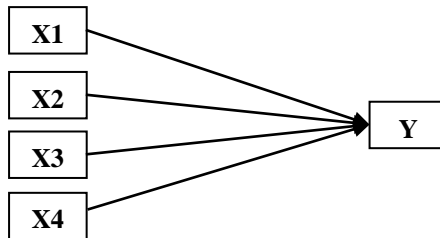
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

(Y) yaitu Kepuasan Pengunjung. Maka terlebih dahulu hipotesis konseptual tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti gambar berikut:

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

***PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)



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

Keterangan:

X1= *Service Interaction*

X2= *Service Evidence*

X3= *Product Functionality*

X4= *Product Enrichment*

Y = Kepuasan Pengunjung

### 3.2.7.3 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 bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan.

Dalam penelitian ini terdapat dua rancangan hipotesis yaitu Simultan, yang bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variable *independent*, *Perceived Quality* (X) terhadap variable *dependent*, Kepuasan Pengunjung (Y); dan Parsial, yang bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi variable *independent*, *Perceived Quality* (X) yang terdiri dari *Service Interaction* (X1), *Service Evidence* (X2), *Product Functionality* (X3), dan *Product Enrichment* (X4) terhadap variable *dependent*, Kepuasan Pengunjung (Y). Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

#### A. Secara Simultan

$H_0$  :  $PYX = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung.

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

$H_a : PYX \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung.

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji f dihitung dengan rumus:

$$f = \frac{R^2(N - M - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan :  
 R = Koefisien korelasi ganda  
 m = Jumlah prediktor  
 n = Jumlah Anggota Sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

### B. Secara Parsial

a.  $H_0 : PYX_1 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *Service Interaction* terhadap Kepuasan Pengunjung.

$H_a : PYX_1 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Interaction* terhadap Kepuasan Pengunjung.

b.  $H_0 : PYX_2 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Evidance* terhadap Kepuasan Pengunjung.

$H_a : PYX_2 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Evidance* terhadap Kepuasan Pengunjung.

c.  $H_0 : PYX_3 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Product Functionality* terhadap Kepuasan Pengunjung.

$H_a : PYX_3 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Product Functionality* terhadap Kepuasan Pengunjung.

d.  $H_0 : PYX_4 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Product Enrichment* terhadap Kepuasan Pengunjung.

$H_a : PYX_4 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Product Enrichment* terhadap Kepuasan Pengunjung.

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus:

$$t = \frac{P_{YXi} - P_{YXi}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2 y(x_1, \dots, x_6)(C_{ii} + C_{ii} + C_{ii}))}{(n - k - 1)}}$$

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} \geq t_{(mendekati 100\%)(n-k-1)}$

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

Terima  $H_0$  jika  $t_{hitung} < t_{(mendekati\ 100\%)(n-k-1)}$

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

***PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI***

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

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

***PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)