

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen pemasaran khususnya manajemen pemasaran jasa. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) (*independent variable*) yaitu *servicescape* yang dimensinya sesuai dengan jurnal Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor* sedangkan variabel terikat (Y) (*dependent variable*) yaitu kepuasan menurut Kotler dan Amstrong yang memiliki dimensi *perceived performance* dan *expectation* dengan menggunakan pengukuran menurut Freddy Rangkuti kepuasan secara langsung. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wisatawan pelajar Museum Konferensi Asia Afrika yang terdiri dari para pelajar SMP, SMU dan Mahasiswa (Perguruan Tinggi).

Penelitian ini dilaksanakan pada kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan adalah metode *cross sectional*. Menurut Husein Umar (2009:42) metode *cross sectional* adalah metode penelitian dengan cara meneliti suatu fenomena tertentu dalam kurun waktu tertentu.

3.2 Metode Penelitian.

3.2.1 Jenis penelitian dan Metode yang digunakan

3.2.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyama

(2008:37) adalah “Riset yang berupaya mengumpulkan data, menganalisis secara kritis atas data-data tersebut dan menyimpulkan berdasarkan fakta-fakta pada masa penelitian berlangsung atau masa sekarang”.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh tanggapan responden mengenai variabel-variabel yang diteliti yaitu fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) dan kepuasan wisatawan Museum Konferensi Asia Afrika Bandung. Sedangkan penelitian verifikatif dalam penelitian ini yaitu untuk menguji kebenaran hipotesis pengaruh fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) terhadap kepuasan.

3.2.1.2 Metode yang digunakan

penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory* yaitu untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Kerlinger dalam Sugiono, 2007:7).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Asep Hermawan (2006 :118) mendefinisikan bahwa operasional variabel adalah bagaimana caranya kita mengukur suatu variabel. Suatu penelitian agar bisa dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasional variabel. Adapun variabel-variabel

yang akan diuji yaitu *servicescape* (X) terdiri dari *ambient factor*, *design factor*, *social factor* dan kepuasan (Y) .Berikut adalah operasionalisasi variabel dalam penelitian ini:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel/Dimensi	Konsep Variabel/Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
<i>Servicescape</i> (X)	<i>Servicescape</i> didefinisikan sebagai “Segala sesuatu yang secara fisik hadir di sekitar konsumen selama pertemuan transaksi layanan jasa”. Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381)				
<i>Ambient Factor</i> (X.1)	<i>Ambient factor</i> didefinisikan sebagai non-visual, kondisi latar belakang di lingkungan pelayanan seperti kelembaban, kebersihan dan pencahayaan. jurnal Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381)	Kelembaban dan kebersihan dan pencahayaan	-Tingkat kelembaban di museum	Ordinal	III.A.1
			-Tingkat kebersihan di museum	Ordinal	III.A.2
			-Tingkat pencahayaan ruang pameran museum	Ordinal	III.A.3
<i>Design Factor</i> (X.2)	<i>Design factor</i> merupakan unsur lingkungan yang lebih visual dari faktor lingkungan. elemen tersebut dapat berupa fungsional dan / atau estetika. Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381)	Estetika	-Tingkat kemenarikan arsitektur museum	Ordinal	III.B.4
		Kemenarikan Ruang (Roscoe Hightower, Jr. Dan Mohammad Shariat (2009: 381)	-Tingkat kemenarikan tata ruang seperti ruang pameran dan audio visual	Ordinal	III.B.5

Variabel/Sub Variabel/Dimensi	Konsep Variabel/Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
		Estetika (keindahan)	-Tingkat keunikan diorama dan koleksi museum	Ordinal	III.B.6
			-Tingkat keunikan <i>souvenir</i> di museum	Ordinal	III.B.7
		Fungsional (Fasilitas di ruangan yang mendukung)	-Tingkat kegunaan multimedia interaktif di ruang pameran museum	Ordinal	III.B.8
		Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381)	-Tingkat kegunaan pemutaran <i>film</i> dokumenter di museum	Ordinal	III.B.9
			-Tingkat kegunaan <i>hotspot</i> di museum	Ordinal	III.B.10
<i>Social Factor</i> (X.3)	<i>Social factor</i> adalah rangsangan yang berhubungan dengan orang-orang yang hadir dalam lingkungan selama pertemuan layanan. Terdiri dari dua subdimensi yaitu karyawan dan pelanggan. Subdimensi karyawan seperti sikap ramah, suka menolong sedangkan subdimensi pelanggan adalah sikap bersahabat, keterbukaan dari konsumen sendiri. Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381)	Karyawan (sikap keramahan, suka menolong staf-staf museum)	-Tingkat keramahan resepsionis di museum	Ordinal	III.C.11
		Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381)	-Tingkat kepedulian resepsionis di museum	Ordinal	III.C.12
			-Tingkat keramahan pemandu museum	Ordinal	III.C.13
			-Tingkat kepedulian pemandu di museum	Ordinal	III.C.14
			-Tingkat keramahan dan kepedulian petugas keamanan di museum	Ordinal	III.C.15

Variabel/Sub Variabel/Dimensi	Konsep Variabel/Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
		Pelanggan (sikap bersahabat, keterbukaan wisatawan di museum)	-Tingkat keterbukaan wisatawan dalam menerima informasi yang diberikan pemandu di museum	Ordinal	III.C.16
		Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381)	-Tingkat keakraban wisatawan dengan pemandu di museum	Ordinal	III.C.17
Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah dimana kinerja produk atau jasa yang diterima (<i>Perceived Performance</i>) sesuai dengan harapan (<i>Expectation</i>)				
		Kelembaban, kebersihan dan pencahayaan	-Tingkat kepuasan terhadap kelembaban di museum	Ordinal	IV.A.1
			-Tingkat kepuasan terhadap kebersihan di museum	Ordinal	IV.A.2
			-Tingkat kepuasan terhadap pencahayaan ruang pameran museum	Ordinal	IV.A.3
		Estetika (keindahan)	-Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan bangunan arsitektur museum	Ordinal	IV.B.4

Variabel/Sub Variabel/Dimensi	Konsep Variabel/Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
			-Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan tata ruang museum	Ordinal	IV.B.5
			-Tingkat kepuasan terhadap keunikan diorama dan koleksi museum	Ordinal	IV.B.6
			-Tingkat kepuasan terhadap keunikan <i>souvenir</i> di Museum	Ordinal	IV.B.7
		Fungsional (Fasilitas di ruangan yang mendukung)	-Tingkat kepuasan terhadap kegunaan multimedia interaktif di ruang pameran museum	Ordinal	IV.B.8
			-Tingkat kepuasan terhadap kegunaan <i>film</i> dokumenter di ruang audio visual museum	Ordinal	IV.B.9
			-Tingkat kepuasan terhadap kegunaan <i>hotspot</i> di perpustakaan museum	Ordinal	IV.B.10
		Karyawan (sikap keramahan, suka menolong staf-staf museum)	Tingkat kepuasan terhadap keramahan resepsionis di museum	Ordinal	IV.C.11
			-Tingkat kepuasan terhadap kepedulian resepsionis museum	Ordinal	IV.C.12

Variabel/Sub Variabel/Dimensi	Konsep Variabel/Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
			-Tingkat kepuasan terhadap keramahan pemandu di museum	Ordinal	IV.C.13
			-Tingkat kepuasan terhadap kepedulian pemandu di museum	Ordinal	IV.C.14
			-Tingkat kepuasan terhadap keramahan dan kepedulian petugas keamanan di museum	Ordinal	IV.C.15
		Pelanggan (sikap bersahabat, keterbukaan wisatawan di museum)	-Tingkat kepuasan terhadap keterbukaan wisatawan dalam menerima informasi yang diberikan pemandu di museum	Ordinal	IV.C.16
			-Tingkat kepuasan terhadap keakraban wisatawan dengan pemandu di museum	Ordinal	IV.C.17

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini dikelompokkan kedalam dua kelompok sumber data yaitu data sekunder dan primer seperti sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2008:402). Sedangkan menurut Sekaran (2006:242) “Data primer merupakan data yang diperoleh dari tangan pertama untuk dianalisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti”.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2008:402). Sedangkan menurut Sugiana (2008:129) bahwa “Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sarana untuk kepentingan mereka sendiri.

Adapun data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seperti yang dijelaskan dalam Tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2
JENIS DATA DAN SUMBER DATA

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Profil Museum Konperensi Asia Afrika Bandung	Sekunder	Museum Konperensi Asia Afrika Bandung
2	Tingkat Kunjungan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung	Sekunder	Museum Konperensi Asia Afrika Bandung
3	Tingkat Kunjungan Museum Di Jawa Barat	Sekunder	Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Barat
4	Statistik Perkembangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia	Sekunder	Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Jaringan (P2DSJ), 2009
5	Statistik Perkembangan Wisatawan Nusantara ke Indonesia	Sekunder	Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Jaringan (P2DSJ), 2009

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
6	Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Servicescape</i> Museum Konperensi Asia Afrika Bandung	Primer	Wisatawan
7	Tanggapan Mengenai Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung	Primer	Wisatawan

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

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 (Sugiyono,2008:115).

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisis dalam penelitian.

Dengan kata lain populasi adalah:

1. Merupakan keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa Ciri atau karakteristik yang sama.
2. Kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan
3. Kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang akan diteliti.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka diperoleh populasi pada penelitian ini adalah wisatawan pelajar terdiri dari SMP, SMA dan Mahasiswa di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung pada tahun 2010 selama Bulan

Januari sampai September. Data mengenai populasi di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung pada tahun 2010 dari Bulan Januari sampai Bulan September dapat dilihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

TABEL 3.3
DATA POPULASI
MUSEUM KONPERENSI ASIA AFRIKA BANDUNG

No	Klasifikasi Wisatawan Pelajar dan Mahasiswa	Jumlah wisatawan tahun 2010 (Januari- September)
1	SMP/MTS	48558
2	SMA/SMK/MA	17844
3	Mahasiswa (Perguruan Tinggi)	2400
Jumlah Total Wisatawan		68802

Sumber: Data Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung

3.2.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116), sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar maka 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.

Sampel yang digunakan dalam penelitian harus representatif dari populasi. Oleh karena itu, diusahakan setiap populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama. Untuk mengukur sampel, langkah pertama dalam penelitian ini digunakan formula ukuran sampel atau *minimax formula* dengan Rumus Slovin berikut:

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

Dengan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi secara keseluruhan

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang ditolerir

Perhitungan Rumus Slovin

n = Sample

N = Populasi

e = 10% (0,1)

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

$$n = \frac{68802}{1 + 68802 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{68802}{689,02}$$

$$n = 99,77$$

$$n \approx 100$$

Berdasarkan ukuran di atas, dengan ukuran sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini dengan $\alpha = 0,1$, dengan derajat kepercayaan 10% maka diperoleh sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang pelajar yang dikategorikan sebagai wisatawan. Untuk proporsional sampel digunakan Rumus *Fraction* yaitu:

$$F_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Kemudian dilanjutkan dengan menghitung besarnya *sample per cluster* yaitu:

$$n_i = f_i \times n$$

Keterangan :

f_i = *Sampling fraction cluster*

N_i = Banyaknya individu yang ada dalam *cluster*

N = Banyaknya populasi seluruhnya

n = Banyaknya anggota yang dimasukkan ke dalam sampel

n_i = Banyaknya anggota yang dimasukkan menjadi sub sampel

Sampel yang diambil secara proporsional, dimaksudkan agar setiap populasi yaitu pelajar dan mahasiswa yang dikategorikan sebagai wisatawan dapat terwakili, berikut adalah langkah-langkah penarikan sampel proporsional:

- a. Membagi populasi sasaran yaitu pengunjung pelajar dan mahasiswa yang dikategorikan sebagai wisatawan, karena sasarannya berasal dari luar kota menjadi sub populasi yang terdiri dari pelajar SMP, SMA dan Mahasiswa.

- b. Untuk menentukan jumlah sampel pada setiap pelajar yang dikategorikan sebagai wisatawan yang akan mengisi angket, maka dilakukan perhitungan jumlah sampel yang dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut:

TABEL 3.4
PROPORSIONAL SAMPEL MUSEUM
KONPERENSI ASIA AFRIKA BANDUNG

No	Pelajar dan Mahasiswa yang dikategorikan sebagai wisatawan	N_i	N	f_i	n	n_i
1	SMP/MTS	48558	68802	0,70	100	70
2	SMA/SMK/MA	17844	68802	0,26	100	26
3	Mahasiswa (Perguruan Tinggi)	2400	68802	0,04	100	4
Jumlah						100

Sumber: Pengolahan data sampel proporsional

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas jumlah sampel yang dikategorikan sebagai wisatawan yaitu pelajar SMP sebanyak 70 wisatawan, pelajar SMA sebanyak 26 wisatawan dan jumlah sampel Mahasiswa sebanyak 4 wisatawan.

3.2.4.3 Teknik sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2008:116). 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 SMP, SMA dan Mahasiswa.

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*), menurut Harun Al Rasyid (1994:44), teknik pengambilan sampelnya dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan wisatawan yang akan dijadikan penelitian yaitu wisatawan yang dikategorikan sebagai pelajar.
2. Menentukan *check point* pada objek yang akan diteliti, dalam hal ini *check point*nya adalah ruang Pameran Tetap Museum Konferensi Asia Afrika Bandung.
3. Menentukan dari jam berapa sampai jam berapa penelitian akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini disesuaikan dengan jadwal kunjungan wisatawan pelajar dan mahasiswa yang berasal dari luar kota Bandung.
4. Pengumpulan data melalui penyebaran Angket/kuesioner yang dilakukan pada Bulan Oktober 2010.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian dengan data yang terkumpul digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel-variabel yang akan diteliti yaitu *servicescape* dan kepuasan.

2. Wawancara

Sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak staf Museum Konperensi Asia Afrika. Wawancara ini dilakukan kepada Seksi Promosi dan Publikasi Nilai-Nilai Konperensi Asia Afrika untuk memperoleh data mengenai profil perusahaan, visi, misi dan strategi, data wisatawan, serta mengenai pemasaran museum.

3. Observasi

Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan langsung mengenai keadaan objek yang diteliti yaitu Museum Konperensi Asia Afrika, khususnya mengenai kegiatan *servicescape*.

4. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dan cocok digunakan apabila responden cukup besar dan tersebar di wilayah luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pertanyaan tertutup atau terbuka (Sugiyono,2007:135).

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dari suatu instrumen. Menurut Riduwan dan Sunanto (2007:348), Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu *instrument*. Suatu *instrument* yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya apabila tingkat validitasnya rendah maka *instrument* tersebut kurang valid. Dikemukakan pula oleh Suliyanto (2006:146) bahwa validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu *instrument* adalah rumus korelasi *product moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto, 2007:170)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y, dua variabel yang dikorelasikan

n = Jumlah sampel

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

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

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

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2002:267) dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagai berikut :

TABEL 3.5
KOEFISIEN KORELASI

NO	BESARNYA NILAI	INTERPRETASI
1	Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
2	Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
3	Antara 0,000 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
4	Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
5	Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah

Sumber : Suharsimi Arikunto (2006:245)

Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2 = 28$) maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,374.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* komputer SPSS (*Statistical Product For Service Solutions*) 16,0 menunjukkan bahwa *item-item* pertanyaan dalam kuesioner valid karena r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,374. Uji validitas *instrument* penelitian disajikan dalam Tabel 3.5 berikut ini:

TABEL 3.6
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No	Pertanyaan	r_{hitung}	Sig	Keterangan
<i>Serviscape</i> (Variabel X)				
<i>Ambient Factor</i>				
1	Tingkat kelembaban museum	0,548	0,374	Valid
2	Tingkat Kebersihan museum	0,471	0,374	Valid
3	Tingkat Pencahayaan museum	0,377	0,374	Valid
<i>Design Factor</i>				

No	Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Estetika				
4	Tingkat kemenarikan arsitektur	0,418	0,374	Valid
5	Tingkat kemenarikan tata ruang	0,615	0,374	Valid
6	Tingkat keunikan diorama dan koleksi	0,605	0,374	Valid
7	Tingkat kemenarikan <i>souvenir</i>	0,427	0,374	Valid
Fungsional				
8	Tingkat kegunaan multimedia interaktif	0,687	0,374	Valid
9	Tingkat kegunaan pemutaran <i>film</i> dokumenter	0,491	0,374	Valid
10	Tingkat kegunaan <i>hotspot</i>	0,569	0,374	Valid
<i>Social Factor</i>				
Karyawan (staf museum)				
11	Tingkat keramahan resepsionis	0,660	0,374	Valid
12	Tingkat kepedulian resepsionis	0,580	0,374	Valid
13	Tingkat keramahan pemandu	0,493	0,374	Valid
14	Tingkat kepedulian pemandu	0,682	0,374	Valid
15	Tingkat keramahan dan kepedulian petugas keamanan	0,704	0,374	Valid
Pelanggan (wisatawan)				
16	Tingkat keterbukaan wisatawan dalam menerima informasi yang diberikan pemandu di museum	0,446	0,374	Valid
17	Tingkat keakraban wisatawan dengan pemandu di museum	0,521	0,374	Valid

No	Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Kepuasan (perbandingan antara harapan dan yang dirasakan)				
<i>Ambient Factor</i>				
1	Tingkat kepuasan dilihat dari kelembaban museum	0,636	0,374	Valid
2	Tingkat kepuasan dilihat dari kebersihan museum	0,634	0,374	Valid
3	Tingkat kepuasan dilihat dari pencahayaan museum	0,418	0,374	Valid
<i>Design Factor</i>				

No	Pertanyaan	r _{hitung}	Sig	Keterangan
Estetika				
4	Tingkat kepuasan dilihat dari kemenarikan arsitektur	0,535	0,374	Valid
5	Tingkat kepuasan dilihat dari kemenarikan tata ruang	0,734	0,374	Valid
6	Tingkat kepuasan dilihat dari keunikan diorama dan koleksi museum	0,653	0,374	Valid
7	Tingkat kepuasan dilihat dari kemenarikan <i>souvenir</i>	0,727	0,374	Valid
fungsional				
8	Tingkat kepuasan dilihat dari kegunaan multimedia interaktif	0,634	0,374	Valid
9	Tingkat kepuasan dilihat dari kegunaan pemutaran film	0,581	0,374	Valid
10	Tingkat kepuasan dilihat dari kegunaan <i>hotspot</i> di perpustakaan museum.	0,504	0,374	Valid
<i>Social Factor</i>				
Karyawan (staf museum)				
11	Tingkat kepuasan dilihat dari keramahan	0,609	0,374	Valid
12	Tingkat kepuasan dilihat dari kepedulian resepsionis	0,689	0,374	Valid
13	Tingkat kepuasan dilihat dari keramahan pemandu	0,640	0,374	Valid
14	Tingkat kepuasan dilihat dari kepedulian pemandu an	0,579	0,374	Valid
15	Tingkat kepuasan dilihat dari kepedulian petugas keamanan	0,667	0,374	Valid
Pelanggan (wisatawan)				
16	Tingkat kepuasan dilihat dari keterbukaan wisatawan dalam menerima informasi yang diberikan pemandu di museum	0,717	0,374	Valid
17	Tingkat kepuasan dilihat dari keakraban wisatawan dengan pemandu di museum	0,594	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2010

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Sejalan dengan pengertian yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2009:145) bahwa “Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena *instrument* tersebut sudah baik”. Sedangkan menurut Suliyanto (2006:149), pengertian reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach Alpha* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad \text{Suharsimi Arikunto (2009:196)}$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

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

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n} \quad \text{Suharsimi Arikunto (2009:184)}$$

Keterangan:

σ_t^2 = varians total

$\sum x$ = jumlah skor

N = jumlah responden

Koefisien *cronbach alfa* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu *instrument* penelitian. Suatu *instrument* penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *cronbach alfa* lebih besar atau sama dengan 0,070 (Hair, Anderson, Tatham dan Black, 1998:88). *Cronbach alfa* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain (Uma Sekaran, 2006:177).

Perhitungan reliabilitas instrumen dilakukan terhadap 30 responden dengan signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2 = 28$) dengan bantuan *software* komputer SPSS (*Statistical Product For Service Solutions*) 16,0, diketahui bahwa semua variabel reliabel, hal ini dikarenakan r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,70. Uji reliabilitas instrumen penelitian disajikan dalam Tabel 3.7 berikut ini:

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	r _{hitung} (alpha)	r _{tabel}	Keterangan
1	Variabel X (<i>servicescape</i>)	0,853	0,70	reliabel
2	Variabel Y (kepuasan)	0,900	0,70	reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2010

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas dapat dijelaskan bahwa variabel X (*servicescape*) memiliki r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu sebesar 0,853, sedangkan variabel Y (kepuasan) sebesar 0,900 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y reliabel.

3.2.7 Rancangan Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner yang disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu untuk memberikan data mengenai pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X yaitu *servicescape* (X) yang terdiri dari *Ambient Factors* ($X_{1.1}$), *Design Factor* ($X_{1.2}$), dan *Social Factor* ($X_{1.3}$) sebagai variabel bebas, dan kepuasan sebagai variabel terikat (Y). Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu :

1. Menyusun Data

Kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden, kelengkapan data pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberi skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

3. Menganalisis Data

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

4. Pengujian

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau *path analysis*, karena penelitian ini menganalisis tiga variabel *servicescape* sebagai variabel X yang terdiri dari *ambient factor* ($X_{1,1}$), *design factor* ($X_{1,2}$) dan *social factor* ($X_{1,3}$). Adapun yang menjadi variabel Y adalah kepuasan.

3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab, dimana dalam penelitian ini analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian antara lain :

1. Analisis deskriptif mengenai fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) Museum Konferensi Asia Afrika Bandung yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor*.

2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan wisatawan di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.

Menurut Moch. Ali kategori hasil perhitungan digunakan kriteria penafsiran sebagai berikut:

TABEL 3.8
KRITERIA PENAFSIRAN
HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak seorangpun
2	1-25%	Sebagian kecil
3	26-49%	Hampir setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51-75%	Sebagian besar
6	76-99%	Hampir seluruhnya
7	100%	Seluruhnya

Sumber: Moch. Ali (1985)

3.2.7.2 Analisis Data Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *servicescape* yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor* terhadap kepuasan. Langkah-langkah dalam teknik analisis data adalah sebagai berikut:

1). MSI (*Method of Successive Interval*)

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel. Oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan cara MSI. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

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

$$ScaleValue = \frac{(DensityAtLowerLimit) - (DensityAtUpperLimit)}{(AreaBelowUpperLimit) - (AreaBelowLowerLimit)}$$

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

Nilai hasil transformasi : $score = scale\ value_{minimum} + 1$

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

2). *Path Analysis* (Analisis Jalur)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* karena penelitian ini menganalisis lebih dari dua *variabel*, yaitu *servicescape* (X)

yang terdiri dari *ambient factor* ($X_{1.1}$), *design factor* ($X_{1.2}$), dan *social factor* ($X_{1.3}$) sebagai variabel bebas, dan kepuasan sebagai variabel terikat (Y).

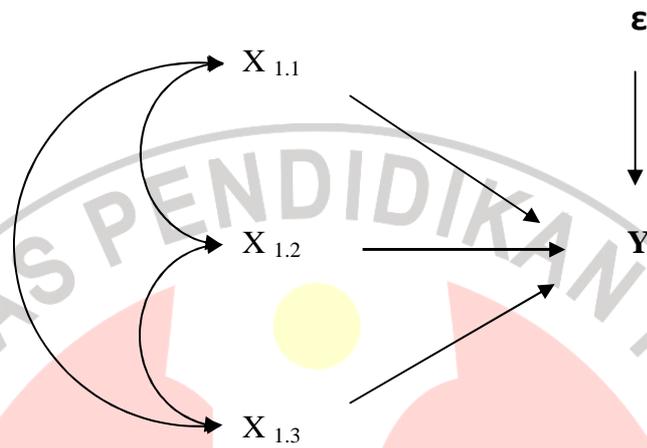
Path analysis diartikan oleh Bohrnstedt (1974) kemudian dikutip oleh Kusnendi (2005:1) dalam Riduan dan Sunarto (2007:139) menyatakan bahwa, “a technique for estimating the effect's a set of independent variables has on a dependent variable from a set of observed correlations, given a set of hypothesized causal asymmetric relation among the variables”. Sedangkan tujuan path analysis adalah “a method of measuring the direct influence along each separate path in such a system and thus a of finding the degree to which variation of a given effect is determined by each particular cause. The method depend on the combination of knowledge of the degree of correlation among the variables in a system with such knowledge as may possessed of the causal relations” (Maruyama dalam Riduwan & Sunarto, 2007:139).

Model *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *servicescape* yang terdiri dari *ambient factor* ($X_{1.1}$), *design factor* ($X_{1.2}$), *social factor* ($X_{1.3}$), dan kepuasan sebagai variabel terikat (Y).

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicescape* yang terdiri dari *ambient factor* ($X_{1.1}$), *design factor* ($X_{1.2}$) dan *social factor* ($X_{1.3}$) terhadap kepuasan (Y). Selanjutnya diagram hipotesis diterjemahkan ke dalam

beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :



GAMBAR 3.1

STRKTUR KAUSAL X.1, X.2, X.3 TERHADAP Y

Keterangan:

$X_{1.1}$ = *Ambient factor*

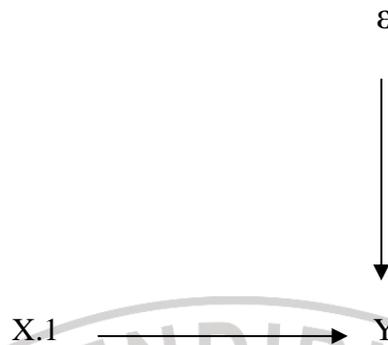
$X_{1.2}$ = *Design factor*

$X_{1.3}$ = *Social factor*

Y = Kepuasan

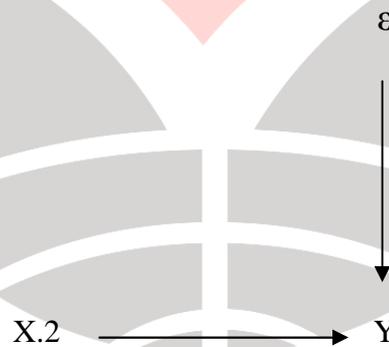
ϵ = Epsilon (variabel lain)

Selanjutnya struktur kausal diatas diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan struktur hubungan antara X.1 dan Y diuji melalui analisis jalur hipotesis 1 berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *ambient factor* ($X_{1.1}$) terhadap kepuasan wisatawan (Y). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut:



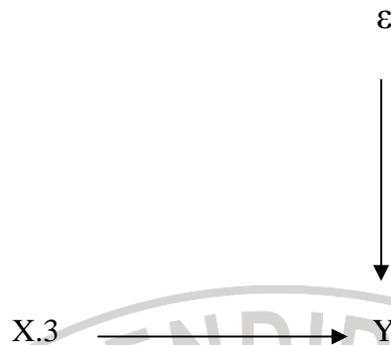
GAMBAR 3.2
SUB STRUKTUR KAUSAL X.1 TERHADAP Y

Selanjutnya struktur hubungan antara X.2 dan Y juga diuji melalui analisis jalur hipotesis 2 berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *design factor* (X.₂) terhadap kepuasan wisatawan (Y). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.3 berikut:



GAMBAR 3.3
SUB STRUKTUR KAUSAL X.2 TERHADAP Y

Selanjutnya struktur hubungan antara X.3 dan Y juga diuji melalui analisis jalur hipotesis 3 berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *social factor* (X.₃) terhadap kepuasan wisatawan (Y). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.4 berikut:



GAMBAR 3.4
SUB STRUKTUR KAUSAL X.3 TERHADAP Y

Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

$$R = \begin{pmatrix} X_{1.1} & X_{1.2} & X_{1.3} \\ 1 & r_{X_{1.1} X_{1.2}} & r_{X_{1.3} X_{1.1}} \\ & 1 & r_{X_{1.3} X_{1.2}} \end{pmatrix}$$

Identifikasi persamaan substruktur hipotesis

Menghitung Matrik invers korelasi

$$R^{-1} = \begin{pmatrix} X_{1.1} & X_{1.2} & X_{1.3} \\ C_{1.1.1.1} & C_{1.1.1.2} & C_{1.2.1.3} \\ & C_{1.2.1.2} & C_{1.2.1.3} \\ & & C_{1.3.1.3} \end{pmatrix}$$

Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus:

$$\begin{pmatrix} P_{YX1.1} \\ P_{YX1.2} \\ P_{YX1.3} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} X_{1.1} & X_{1.2} & X_{1.3} \\ C_{1.1.1.1} & C_{1.1.1.2} & C_{1.1.1.3} \\ & C_{1.1.1.2} & C_{1.1.1.3} \\ & & C_{1.1.1.3} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{YX1.1} \\ r_{YX1.2} \\ r_{YX1.3} \end{pmatrix}$$

Hitung $R^2Y (X_{1.1}, X_{1.2}, X_{1.3})$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total

$X_{1.1}, X_{1.2}, X_{1.3}$ terhadap Y dengan menggunakan rumus:

$$R^2Y (X_{1.1}, X_{1.2}, X_{1.3}) = [P_{YX1.1}, P_{YX1.2}, P_{YX1.3}] \begin{pmatrix} r_{YX1.1} \\ r_{YX1.2} \\ r_{YX1.3} \end{pmatrix}$$

Menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari setiap variabel

Pengaruh (X) terhadap (Y):

Pengaruh (X_{1.1}) terhadap (Y)

Pengaruh langsung = $PYX_{1.1} \cdot PYX_{1.1}$

Pengaruh tidak langsung melalui = $PYX_{1.1} \cdot r_{X_{1.1}X_{1.2}} \cdot PYX_{1.2}$

Pengaruh tidak langsung melalui = $PYX_{1.1} \cdot r_{X_{1.1}X_{1.3}} \cdot PYX_{1.3} +$

Pengaruh total (X_{1.1}) terhadap Y =

Pengaruh (X_{1.2}) terhadap (Y)

Pengaruh langsung = $PYX_{1.2} \cdot PYX_{1.2}$

Pengaruh tidak langsung melalui = $PYX_{1.2} \cdot r_{X_{1.2}X_{1.1}} \cdot PYX_{1.1}$

Pengaruh tidak langsung melalui = $PYX_{1.2} \cdot r_{X_{1.2}X_{1.3}} \cdot PYX_{1.3} +$

Pengaruh total ($X_{1,2}$) terhadap Y =.....

Pengaruh ($X_{1,3}$) terhadap (Y)

Pengaruh langsung = $P_{YX_{1,3}} \cdot P_{YX_{1,3}}$

Pengaruh tidak langsung melalui = $P_{YX_{1,3}} \cdot r_{X_{1,3}X_{1,1}} \cdot P_{YX_{1,1}}$

Pengaruh tidak langsung melalui = $P_{YX_{1,3}} \cdot r_{X_{1,3}X_{1,2}} \cdot P_{YX_{1,2}} +$

Pengaruh total ($X_{1,3}$) terhadap Y =.....

Menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut:

$$P_{Yz} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X_{1,1}, X_{1,2}, X_{1,3})}}$$

Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan hipotesis operasional:

H_0 : $P_{YX_{1,1}} = P_{YX_{1,2}} = P_{YX_{1,3}} = 0$

H_a : Sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YX_i} \neq 0$, $i = 1, 2$ dan 3

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_{1,1}} P_{YX_{1,2}} P_{YX_{1,3}}}{k \left[1 - \sum_{i=1}^k P_{YX_{1,1}} P_{YX_{1,2}} P_{YX_{1,3}} \right]}$$

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{YX1.1} - P_{YX1.2} - P_{YX1.3}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{Y(X1.1, X1.2, X1.3)})(C_{II} + C_{IJ} + C_{JJ})}{N - K - 1}}}$$

t mengikuti distribusi t-Student dengan derajat kebebasan n-k-1.

3.2.7.3 Pengujian Hipotesis

Adapun hipotesis statistik yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$, Artinya tidak terdapat pengaruh antara fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor*, dan *social factor* terhadap kepuasan.

$H_a : \rho \neq 0$, Artinya terdapat pengaruh antara fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor*, dan *social factor* terhadap kepuasan.

1. Dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 5\%$) dan $df = n-2$ untuk menentukan t tabel.
2. Tentukan uji statistik t

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

3. Untuk menentukan H_0 diterima atau ditolak

Jika: t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika: t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak