

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....   | i    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | ii   |
| <b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....  | iii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | vi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | ix   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xiii |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....   | 1    |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....                                   | 8    |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....   | 8    |
| 1.2.2 Rumusan Masalah .....  | 10   |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                                     | 10   |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....  | 10   |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian .....  | 10   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>               |      |
| 2.1 Kajian Pustaka .....   | 12   |
| 2.1.1 Lingkungan Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....              | 15   |
| 2.1.1.1 Pengertian Lingkungan Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) ..... | 15   |
| 2.1.1.2 Dimensi Lingkungan Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....    | 18   |
| 2.1.2 Keputusan Untuk Mengunjungi .....                                      | 19   |
| 2.1.2.1 Dimensi Keputusan Untuk Mengunjungi .....                            | 21   |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....   | 25   |
| 2.3 Hipotesis .....  | 32   |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>                                   |      |
| 3.1 Objek Penelitian .....   | 34   |

|  |     |
|--|-----|
| 3.2 Metode Penelitian .....  | 34  |
| 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian .....   | 34  |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....  | 36  |
| 3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....  | 38  |
| 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....  | 40  |
| 3.2.4.1 Populasi .....   | 40  |
| 3.2.4.2 Sampel .....   | 41  |
| 3.2.4.3 Teknik Sampling .....  | 42  |
| 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....  | 43  |
| 3.2.6 Rancangan Validitas dan Realibilitas .....   | 45  |
| 3.2.6.1 Pengujian Validitas .....  | 44  |
| 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....   | 49  |
| 3.2.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....   | 52  |
| 3.2.7.1 Teknik Analisis Data .....   | 52  |
| 3.2.7.2 Pengujian Hipotesis .....  | 57  |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>  |     |
| 4.1 Hasil Penelitian .....   | 60  |
| 4.1.1 Profil Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 60  |
| 4.1.2 Analisis Karakteristik dan Pengalaman Responden .....  | 69  |
| 4.1.2.1 Karakteristik Responden .....  | 69  |
| 4.1.2.2 Pengalaman Responden .....   | 74  |
| 4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Lingkungan Fisik<br>Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....  | 78  |
| 4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap keputusan Untuk<br>Mengunjungi .....  | 109 |
| 4.1.5 Pengujian Hipotesis Penelitian Pengaruh Lingkungan<br>Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) Terhadap Keputusan<br>Untuk Mengunjungi Museum Negeri Sri Baduga<br>Bandung ..... | 120 |
| 4.1.5.1 Analisis Korelasi .....  | 121 |
| 4.1.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana .....  | 124 |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 4.1.5.3                                 | Koefisien Determinasi .....  | 126 |
| 4.2                                     | Pembahasan .....   | 128 |
| 4.2.1                                   | Gambaran Lingkungan Fisik Organisasi<br>( <i>Servicescape</i> ) Yang Dilakukan Oleh Responden<br>Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....        | 128 |
| 4.2.2                                   | Gambaran Keputusan Untuk Mengunjungi Museum<br>Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 132 |
| 4.2.3                                   | Pengaruh Lingkungan Fisik Organisasi<br>( <i>Servicescape</i> ) Terhadap Keputusan Untuk<br>mengunjungi Museum Negeri Sri Baduga Bandung ..... | 135 |
| 4.3                                     | Implikasi Lingkungan Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> )<br>Terhadap Pendidikan.....  | 138 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> |  |     |
| 5.1                                     | Kesimpulan .....   | 152 |
| 5.2                                     | Rekomendasi.....   | 152 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                   |  |     |
| <b>LAMPIRAN</b>                         |  |     |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Nama-nama Museum Di Kota Bandung .....  | 3  |
| Tabel 1.2  | Data Kunjungan Ke Museum Di Kota Bandung .....  | 4  |
| Tabel 1.3  | Total Jumlah Pengunjung Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                            | 4  |
| Tabel 2.1  | Tipologi Lingkungan Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....                        | 17 |
| Tabel 2.2  | Dimensi Lingkungan Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....                         | 18 |
| Tabel 3.1  | Operasionalisasi Variabel Penelitian .....  | 37 |
| Tabel 3.2  | Jenis dan Sumber Data .....   | 39 |
| Tabel 3.3  | Jumlah Responden Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                                   | 40 |
| Tabel 3.4  | Teknik Pengumpulan Data dan Tujuan Penelitian .....                                       | 44 |
| Tabel 3.5  | Koefisien Korelasi .....  | 47 |
| Tabel 3.6  | Hasil Pengujian Validitas .....   | 48 |
| Tabel 3.7  | Hasil Pengujian Reabilitas .....  | 51 |
| Tabel 3.8  | Kriteria penafsiran Hasil Perhitungan Responden .....                                     | 55 |
| Tabel 3.9  | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh (Guilford) .....                           | 57 |
| Tabel 3.10 | Klasifikasi Koefisien Korelasi .....  | 58 |
| Tabel 4.1  | Denah Pameran Tetap museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                                | 64 |
| Tabel 4.2  | Hasil Pengujian Validitas .....   | 67 |
| Tabel 4.3  | Hasil Pengujian Reabilitas .....  | 68 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                   | 69 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....  | 70 |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....                              | 71 |
| Tabel 4.7  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                       | 72 |
| Tabel 4.8  | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....                             | 73 |
| Tabel 4.9  | Pengalaman responden terhadap Keputusan Untuk Mengunjungi Negeri Sri Baduga Bandung ..... | 74 |
| Tabel 4.10 | Pengalaman Responden berdasarkan Kunjungan Museum Di Kota Bandung .....                   | 76 |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.11 | Pengalaman Anggota Keluarga Responden Berdasarkan Kunjungan Museum Di Kota Bandung .....                                  | 77  |
| Tabel 4.12 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Daya Tarik Bangunan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                           | 79  |
| Tabel 4.13 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keunikan Bangunan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                             | 81  |
| Tabel 4.14 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kenyamanan Tempat Parkir Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                      | 83  |
| Tabel 4.15 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keamanan Tempat Parkir museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                        | 84  |
| Tabel 4.16 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ketepatan Lokasi Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                              | 86  |
| Tabel 4.17 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kemudahan Akses transportasi Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                  | 88  |
| Tabel 4.18 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kebersihan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                                    | 89  |
| Tabel 4.19 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kenyamanan Lokasi Di Museum Sri Baduga Bandung .....                                 | 91  |
| Tabel 4.20 | Tngggapan Responden Terhadap Tingkat Keamanan Lokasi Di Sekitar Museum Sri Baduga Bandung .....                           | 93  |
| Tabel 4.21 | Tanggapan Responden Terhadap Daya Tarik Desain Interior Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                            | 94  |
| Tabel 4.22 | Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Bangunan Museum Dengan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung ..... | 96  |
| Tabel 4.23 | Tanggapan Responden Terhadap Keunikan Desain Interior Bangunan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                     | 98  |
| Tabel 4.24 | Tanggapan Responden Terhadap Keindahan Desain Interior Bangunan Museum Negeri Sri Baduga .....                            | 99  |
| Tabel 4.25 | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Alat Bantu Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....             | 101 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| Tabel 4.26 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kebersihan Di Dalam Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                      | 103 |
| Tabel 4.27 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kerapihan Penempatan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung ..... | 104 |
| Tabel 4.28 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesesuaian Penempatan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga .....        | 106 |
| Tabel 4.29 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesesuaian Temperatur Di Dalam Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....           | 107 |
| Tabel 4.30 | Tanggapan Responden Terhadap Daya Tarik Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                   | 109 |
| Tabel 4.31 | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                  | 111 |
| Tabel 4.32 | Tanggapan Responden Terhadap Keunikan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                     | 112 |
| Tabel 4.33 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Daya Tarik Nama Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                          | 114 |
| Tabel 4.34 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Daya Tarik Logo Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                          | 116 |
| Tabel 4.35 | Tanggapan Responden Terhadap Intensitas Kunjungan Ke Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                          | 117 |
| Tabel 4.36 | Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Kunjungan Ke Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                           | 119 |
| Tabel 4.37 | <i>Descriptive Statistics</i> .....  | 121 |
| Tabel 4.38 | <i>Correlation</i> .....   | 121 |
| Tabel 4.39 | <i>Variables Entered</i> .....   | 122 |
| Tabel 4.40 | <i>Model Summary</i> (Nilai Korelasi R Square) .....   | 122 |
| Tabel 4.41 | Uji Anova/F Test .....   | 123 |
| Tabel 4.42 | Koefisien Regresi .....  | 124 |
| Tabel 4.43 | Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....  | 128 |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.44 | Rekapitulasi Indikator Lingkungan Fisik Organisasi<br><i>Servicescape</i> ..... | 129 |
| Tabel 4.45 | Rekapitulasi Indikator Keputusan Untuk Mengunjungi .....                        | 132 |



## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1  | Tahapan Antara Evaluasi Alternative Dan Keputusan Pembelian .....  | 20 |
| Gambar 2.2  | Model Of <i>Buyer Behavior</i> .....   | 21 |
| Gambar 2.3  | Kerangka Pemikiran Pengaruh Lingkungan Fisik Organisasi (Servicescape Terhadap Keputusan Untuk Mengunjungi Museum Negeri Sri Baduga Bandung) ..... | 31 |
| Gambar 2.4  | Paradigma Penelitian .....   | 32 |
| Gambar 4.1  | Struktur Organisasi Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 61 |
| Gambar 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 70 |
| Gambar 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....   | 71 |
| Gambar 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....   | 72 |
| Gambar 4.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 73 |
| Gambar 4.6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....  | 74 |
| Gambar 4.7  | Pengalaman Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 75 |
| Gambar 4.8  | Pengalaman Responden Berdasarkan Kunjungan Museum Di Kota Bandung .....  | 77 |
| Gambar 4.9  | Pengalaman Anggota Keluarga (anak/saudara) Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Museum Di Kota Bandung .....   | 78 |
| Gambar 4.10 | Tanggapan Responden Terhadap daya Tarik Bangunan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 80 |
| Gambar 4.11 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keunikan bangunan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 82 |
| Gambar 4.12 | Tanggapan Responden Terhadap tingkat Kenyamanan Tempat Parkir Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 84 |
| Gambar 4.13 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keamanan tempat Parkir Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 85 |
| Gambar 4.14 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Lokasi Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 87 |



|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Gambar 4.15 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kemudahan Akses Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                                       | 89  |
| Gambar 4.16 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kebersihan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 90  |
| Gambar 4.17 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat kenyamanan Lokasi Di Sekitar Museum Negeri Sri Baduga Bandun.....                            | 92  |
| Gambar 4.18 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat keamanan Lokasi Di Sekitar Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....                             | 94  |
| Gambar 4.19 | Tanggapan Responden Terhadap tingkat Daya Tarik desain Interior Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                            | 95  |
| Gambar 4.20 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesesuaian Bangunan Museum Dengan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung ..... | 97  |
| Gambar 4.21 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keunikan Desain Interior bangunan Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....                      | 99  |
| Gambar 4.22 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keindahan Desain Interior Bangunan Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....                     | 100 |
| Gambar 4.23 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kelengkapan Alat bantu benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....             | 102 |
| Gambar 4.24 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kebersihan Di Dalam Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                                   | 104 |
| Gambar 4.25 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kerapihan penempatan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....               | 105 |
| Gambar 4.26 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat kesesuaian Penempatan benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....              | 107 |
| Gambar 4.27 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesesuaian Temperature Di Dalam Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....                       | 108 |

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Gambar 4.28 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Daya Tarik Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 110 |
| Gambar 4.29 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kelengkapan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 112 |
| Gambar 4.30 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keunikan Benda-benda Pameran Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 113 |
| Gambar 4.31 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat daya Tarik Nama Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 115 |
| Gambar 4.32 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Daya Tarik Logo Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 117 |
| Gambar 4.33 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Intensitas Kunjungan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....   | 118 |
| Gambar 4.34 | Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Frekuensi Kunjungan Museum Negeri Sri Baduga Bandung .....  | 120 |
| Gambar 4.35 | Diagram garis Linier Lingkungan Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) Terhadap Keputusan Untuk Mengunjungi Museum Negeri Sri Baduga Bandung ..... | 126 |