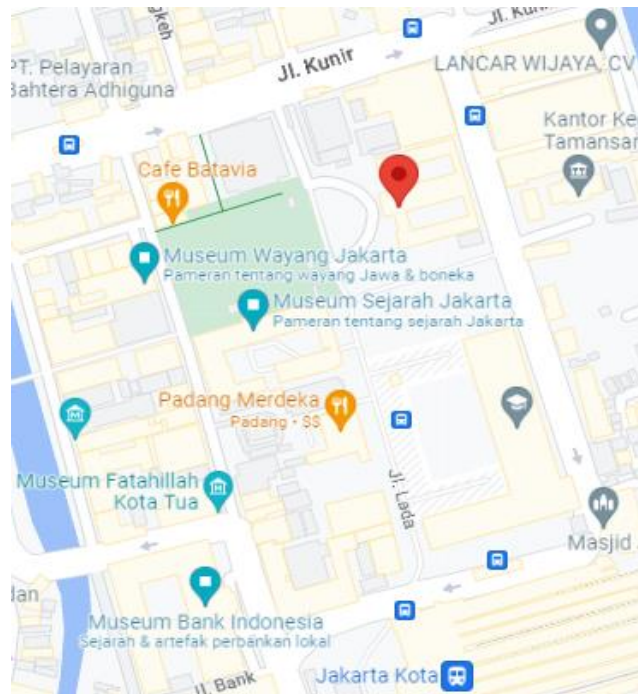


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Museum Seni Rupa dan keramik yang terletak di Jalan Pos Kota No.2, RT.9/RW.7, Pinangsia, Kec. Taman Sari, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11110. Museum Seni Rupa dan Keramik terletak di sebuah bangunan kolonial yang indah tepat di kawasan Kota Tua, Jakarta. Selain itu terdapat dua museum lainnya yang memiliki lokasi berdekatan karena berada di kawasan Kota Tua, Jakarta yaitu Museum Wayang dan Museum Sejarah Jakarta.



Gambar 3.1 Lokasi Museum Seni Rupa dan Keramik

Sumber: Google Maps, 2023

Museum Seni Rupa dan Keramik bertempat di sebuah bangunan yang dirancang oleh W.H.F.H. van Raders yang menampilkan delapan pilar besar di bagian depan dan arsitektur Neo-Klasik bergaya Romawi. Dahulu dipergunakan Pemerintah Hindia Belanda sebagai Kantor Dewan Kehakiman di Benteng Batavia sejak Januari 1870. Museum Seni Rupa dan Keramik ditetapkan sebagai bangunan bersejarah dan cagar budaya pada 10 Januari 1972. Kantor Walikota Jakarta dulunya bertempat di gedung ini. Pada tanggal 20 Agustus 1976, Balai Seni Rupa pindah ke gedung ini. Gubernur DKI Jakarta pada saat itu, Ali Sadikin membuka Museum Keramik di gedung Pusat Seni Rupa pada 10 Juni 1977.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018), adalah penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai variabel bebas, baik satu variabel atau lebih, tanpa membandingkannya atau menghubungkannya dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengunjung memandang tingkat pelayanan konsumen Museum Seni Rupa dan Keramik dan seberapa tertarik pengunjung untuk kembali ke museum. Metode verifikatif menurut Sugiyono (2018:8) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel yang telah ditetapkan dengan maksud untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta diteliti, dan metode verifikasinya meliputi pengujian hipotesis dan memberikan jawaban atas rumusan masalah.

Pada tahap awal penelitian ini, peneliti mengemukakan dan mendiskusikan topik dan fenomena kepada dosen pembimbing sebagai persetujuan untuk melanjutkan penelitian. Selanjutnya, peneliti mencari dan mengumpulkan data. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data berupa informasi yang diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara langsung dengan pihak berwenang, dan penelusuran jurnal terkait penelitian. Sedangkan data sekunder yaitu informasi dari dokumen dan bahan tertulis, baik

yang berasal dari dalam Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta, Unit Pengelola Museum Seni Rupa dan Keramik maupun dari luar dinas yang berhubungan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei dengan metode penelitian yang menggunakan angket atau kuesioner. Penelitian metode kuesioner merupakan daftar rangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan masalah atau bidang studi terkait. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai Kualitas Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta. Dalam memperoleh informasi yang akurat dan objektif, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang memiliki kriteria yaitu telah atau sedang mengunjungi Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta dalam periode 1-2 bulan terakhir. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian sekaligus informasi yang dapat menjadi jawaban mengenai masalah dalam penelitian secara bersamaan.

Setelah memperoleh data primer yang diperlukan, selanjutnya adalah melakukan proses analisis data. Data yang terkumpul akan dievaluasi baik secara deskriptif maupun verifikatif. Analisis korelasi dan perbandingan digunakan untuk menganalisis data deskriptif guna menilai kekuatan hubungan antar variabel. Sedangkan pengujian verifikasi menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) objek penelitian merupakan suatu masalah yang diteliti atau dikaji berupa variabel yang akan diteliti dan dipelajari kemudian dapat ditarik kesimpulan. Sedangkan subjek penelitian merupakan sifat atau nilai seseorang yang dapat memberikan informasi atau data untuk tujuan penelitian. Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta dijadikan sebagai subjek penelitian. Sedangkan masalah yang terjadi dan akan diteliti menjadi objek

penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X) dengan dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan variabel dependen (Y) Minat Berkunjung Kembali dengan dimensi merekomendasikan (*intention to recommend*) dan keinginan berkunjung kembali (*intention to revisit*).

3.4. Definisi dan Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2018) adalah karakteristik atau fenomena dari suatu hal atau kegiatan yang peneliti analisis untuk menarik kesimpulan. Terdapat berbagai jenis variabel yang perlu dipahami oleh peneliti agar dapat memanfaatkan variabel tersebut dengan tepat. Adapun variabel dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Variabel Bebas atau Variabel Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab timbulnya variabel terikat (Dependen). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) yang merupakan variabel yang mempengaruhi. Kualitas Pelayanan (X) merupakan kesesuaian harapan konsumen dalam memperkirakan atau meyakini apa yang akan diterima dan dirasakannya dalam melakukan aktivitas konsumsi (Kotler, 2019). Kualitas Pelayanan (X) memiliki dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

2. Variabel Terikat atau Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat timbulnya variabel bebas (Independen). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu Minat Berkunjung Kembali (Y) yang menjadi akibat. Minat untuk kembali adalah kebiasaan (*behavioral intention*) atau keinginan pengunjung untuk kembali, membagikan pengalaman baik dari mulut ke mulut, tinggal lebih lama dan berbelanja lebih banyak dari yang direncanakan. (Wirtz & Zeithaml, 2018). Minat Berkunjung Kembali (Y)

memiliki dimensi merekomendasikan (*intention to recommend*) dan keinginan berkunjung kembali (*intention to revisit*).

Peneliti membuat tabel operasi variabel sebagai berikut untuk membantu dan menjaga keseragaman dalam pengumpulan data, menghilangkan perbedaan dalam interpretasi, dan membatasi ruang lingkup variabel:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (X) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64. 1, 12-40.	Tangible (Bukti Fisik)	Keterjangkauan Lokasi	Lokasi Museum Seni Rupa dan Keramik mudah dijangkau	Ordinal	No. 1
		Pengelolaan Area Kawasan dan Fasilitas	Area Kawasan museum dan fasilitas bersih	Ordinal	No. 2
		Kelengkapan dan Tata Koleksi	Koleksi Museum Seni Rupa dan Keramik lengkap dan tertata dengan rapi	Ordinal	No. 3

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No Item
		Informasi Koleksi	Label informasi koleksi terbaca jelas	Ordinal	No. 4
	Reliability (Keandalan)	Penampilan Petugas	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik berpenampilan rapih dan sopan	Ordinal	No. 5
		Sikap Ramah Dan Sopan Petugas	Sikap petugas Museum Seni Rupa dan Keramik ramah dan sopan saat melayani pengunjung	Ordinal	No. 6
		Kemampuan Berinteraksi	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik dapat berinteraksi dengan baik	Ordinal	No. 7
		Kemampuan Penyampaian Informasi	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik menyampaikan informasi dengan	Ordinal	No. 8

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No Item
			jelas kepada pengunjung		
	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesigapan Petugas	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik merespon baik terhadap keluhan pengunjung	Ordinal	No. 9
		Ketanggapan Petugas	Petugas Museum merespon baik pesan dan komentar di media sosial Museum Seni Rupa dan Keramik	Ordinal	No. 10
		Ketegasan Petugas	Melakukan peneguran terhadap pengunjung yang melanggar peraturan dan tata tertib Museum Seni Rupa dan Keramik	Ordinal	No. 11

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No Item
		Keyakinan	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik jujur dan dapat dipercaya	Ordinal	No. 12
	Assurance (Jaminan)	Kewaspadaan	Petugas Keamanan Museum Seni Rupa dan Keramik mengawasi dan menjaga pengunjung selama berada di Kawasan Museum Seni Rupa dan Keramik	Ordinal	No. 13
		Keamanan	Keamanan barang pengunjung aman dan terjaga	Ordinal	No. 14
		Kepedulian Petugas	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik peduli saat pengunjung mengalami kesulitan	Ordinal	No. 15

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No Item
	Empathy (Empati)	Kepekaan Petugas	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik peka terhadap keinginan pengunjung	Ordinal	No. 16
		Sikap Menghargai	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik memberikan pelayanan yang baik tanpa pilih- pilih	Ordinal	No. 17
Minat Berkunjung Kembali (Y) Baker dan Crompton (2000)		Berbagi Pengalaman Positif dengan Keluarga	Kesediaan untuk menceritakan hal atau pengalaman positif mengenai Museum Seni Rupa dan Keramik kepada keluarga	Ordinal	No. 18
Quality, satisfaction and behavioral intentions. Annals of Tourism	<i>Intention to Recommend</i> (Merekomendasi kan)	Berbagi Pengalaman Positif dengan Teman/Kerabat	Kesediaan untuk menceritakan hal atau pengalaman positif mengenai Museum Seni Rupa dan Keramik	Ordinal	No. 19

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No Item
Research, 27(3), 785– 804.			kepada teman /kerabat		
		Merekomendasi kan ke Keluarga	Kesediaan untuk merekomendasika n kepada keluarga untuk berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik	Ordinal	No. 20
		Merekomendasi kan ke Teman/Kerabat	Kesediaan untuk merekomendasika n kepada teman/kerabat untuk berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik	Ordinal	No. 21
	<i>Intention to Revisit</i> (Keinginan berkunjung kembali)	Motivasi Berkunjung Kembali	Kesediaan menjadikan Museum Seni Rupa dan Keramik sebagai daya tarik wisata utama yang dipilih untuk berwisata.	Ordinal	No. 22

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No Item
		Waktu Berkunjung Kembali	Kesediaan untuk berkunjung kembali dalam waktu dekat	Ordinal	No. 23

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018), Populasi didefinisikan sebagai area generik yang terdiri dari benda atau individu dengan jumlah dan kualitas tertentu yang dipilih peneliti untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Menurut Sekaran & Bougie (2017) populasi adalah total kelompok individu, peristiwa, atau objek yang menarik yang ingin dianalisis oleh peneliti. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa populasi adalah keseluruhan hal, atau orang, yang dipilih peneliti untuk diselidiki dan ditarik kesimpulannya dari segi kuantitas dan kualitas. Berdasarkan interpretasi tersebut, maka peneliti telah menetapkan bahwa populasi penelitian ini merupakan perkiraan jumlah pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik dalam periode satu bulan selama tahun 2023 yaitu sebanyak 8.148 pengunjung

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018) ukuran dan karakteristik populasi diwakili oleh sampel. Populasi yang diteliti harus terwakili dalam sampel yang diambil harus representatif dari jumlah populasi (Arikunto, 2019 dalam Nurrahmah et al., 2021). Keuntungan dari sampel ini yaitu dapat menghemat waktu dan biaya serta memberikan hasil yang lebih cepat karena ukuran sampel lebih kecil dari total populasi. Oleh karena itu, peneliti mengambil sebagian dari populasi penelitian ini sebagai sampel yang dapat digunakan untuk mewakili populasi yang akan diteliti.

Populasi dalam penelitian ini diketahui sehingga peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Adapun rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase margin of error atau besaran ketidaktelitian dalam pengambilan sampel,

e = 2%, 5%, 10% dst.

Ketentuan dalam rumus Slovin adalah sebagai berikut:

- a. Nilai e = 10% atau 0,1 jika populasi dalam jumlah yang besar
- b. Nilai e = 20% atau 0,2 jika populasi dalam jumlah yang kecil

Terdapat 8.148 pengunjung sebagai populasi dalam penelitian ini, sehingga ketidakakuratan yang dapat ditoleransi ditetapkan sebesar 10%. Oleh karena itu, berikut adalah perhitungan untuk mengetahui ukuran atau besaran minimum sampel:

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

$$n = \frac{8.148}{1 + 8.148 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{8.148}{82,48}$$

$$n = 98,78$$

$n = 98,78$; dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden. Jumlah responden tersebut merupakan jumlah responden minimal.

3.5.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah metode untuk memilih sampel individu atau populasi besar untuk tujuan penelitian tertentu. Teknik pengambilan sampel (*Sampling*), memperjelas teknik apa yang sesuai untuk berbagai jenis penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam menetapkan teknik yang tepat dalam penelitiannya. Pengambilan sampel bertujuan untuk mempelajari dan menguji adanya hubungan antara sebaran variabel dalam populasi sasaran dengan sebaran variabel yang sama pada sampel penelitian (Otzen & Manterola, 2017).

Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat dua kategori metode pengambilan sampel: probabilitas dan non-probabilitas. Sampling Probabilitas (*Probability Sampling*) yaitu memberikan setiap komponen atau orang dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel Sedangkan Sampling Non-Probabilitas (*Non-Probability Sampling*) , adalah pendekatan pengambilan sampel di mana setiap komponen atau orang dalam suatu populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2018).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Sampling Non-Probabilitas (*non-probability sampling*) dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Sampling Aksidental (*Accidental Sampling*) adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, artinya orang-orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan kriteria yang sesuai yang telah ditetapkan oleh peneliti sehingga dapat digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2018). Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 100 responden dari populasi yang ada. Adapun kriteria pengambilan sampel agar lebih jelas dan relevan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengunjung yang telah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik setidaknya sekali dalam periode bulan Maret – April 2023
2. Berusia Remaja Akhir – Lansia (17-65 Tahun).

3.6 Instrumen Penelitian

Kuesioner berfungsi sebagai alat pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Kuesioner ini bersifat tertutup, dengan jawaban yang telah disediakan untuk setiap pertanyaan sehingga responden dapat memilih antara "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju" sebagai jawaban yang mereka rasakan selama berada di Museum Seni Rupa dan Keramik.

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini yang memiliki fungsi mengukur sikap atau persepsi seseorang terhadap fenomena yang dialami dan dirasakan pengunjung. Selain itu, skala ordinal dengan rentang nilai 1–5, dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju", merupakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pernyataan	Tolok Ukur
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan (2007)

3.7 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah informasi yang dapat diperoleh

langsung dari sumber, diolah, dan dimanfaatkan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder merupakan jenis data yang peneliti peroleh dari sumber yang telah tersedia dengan cara memberikan informasi secara tidak langsung kepada peneliti (Sugiyono, 2018). Berikut adalah penjelasan mengenai sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data	Data Penelitian	Sumber Data
	Kondisi kualitas pelayanan di Museum Seni Rupa dan Keramik	Museum Seni Rupa dan Keramik
	Diskusi dengan pengelola terkait kondisi Museum Seni Rupa dan Keramik	Bapak Uus Ustandi selaku Kepala Unit Satuan Pelaksana Museum
Primer	Tanggapan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik (Pra-Penelitian)	Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik
	Tanggapan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik terkait dengan kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali	Responden yang pernah mengunjungi Museum Seni Rupa dan Keramik setidaknya 1 kali selama tahun 2023
Sekunder	Penelitian terdahulu yang relevan	Artikel Jurnal
	Buku terkait kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali	Buku (e-book dan cetak)
	Museum-museum di Jakarta	Website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
	Informasi Museum Seni Rupa dan Keramik	Website dan Media Sosial Museum Seni Rupa dan Keramik

Jenis Data	Data Penelitian	Sumber Data
	Jumlah Kunjungan Museum Seni Rupa dan Keramik tahun 2019 – 2021	BPS Jakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti, 2023

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2018), Metode pengumpulan data merupakan fase penting dalam penelitian karena mengumpulkan sumber informasi adalah tujuan mendasar dari penelitian. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder berikut untuk penelitian ini:

3.8.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data faktual yang dikumpulkan langsung oleh peneliti di lokasi penelitian. Untuk mengetahui keadaan di lokasi penelitian, pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi lapangan, dan kuesioner dimana Museum Seni Rupa dan Keramik dijadikan sebagai lokasi penelitian.

1. Observasi

Dengan mengunjungi secara fisik lokasi yang menjadi objek penelitian, observasi lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data atau mengumpulkan sumber informasi. Fokus dalam penelitian ini adalah Museum Seni Rupa dan Keramik.

2. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2018), kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data dimana responden diberikan beberapa pernyataan dengan alternatif jawaban yang telah tersedia. Pada penelitian ini dibagikan 100 kuesioner menggunakan *Google Form* kepada responden yang merupakan wisatawan atau pengunjung yang pernah atau sedang berkunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik.

Kuesioner penelitian ini merupakan survei tertutup dengan tanggapan yang telah ditentukan sebelumnya. Skala Likert

digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap seseorang dengan menghubungkan sikapnya dengan serangkaian perasaan terhadap suatu item.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang didapatkan langsung dari lokasi penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, serta data yang relevan.

3.8.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder berasal dari sumber luar dan merupakan data atau informasi yang dikumpulkan secara tidak langsung dari responden. Berikut adalah data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Tinjauan pustaka

Tinjauan pustaka disusun dari penelitian sebelumnya yang relevan yang diterbitkan dalam jurnal, buku, dan tesis.

2. Studi Dokumentasi

Tujuan studi dokumentasi adalah untuk melengkapi, meningkatkan, dan memperkuat data yang digunakan untuk menilai masalah yang diteliti.

3. Pencarian Data Melalui Internet

Informasi yang tidak dikumpulkan dapat dilengkapi dengan pencarian informasi melalui internet.

3.9 Uji Instrumen

Data memiliki peran penting dalam penelitian karena memberikan deskripsi variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai dasar hipotesis. Oleh karena itu, faktor utama yang menentukan kualitas penelitian adalah validitas data penelitian. Kualitas alat atau instrumen pengumpul data menentukan akurat tidaknya data.

Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian diolah dan dianalisis berdasarkan informasi yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (minat berkunjung kembali) mempengaruhi hasil pengolahan data. Pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM *Statistic Product for Service Soutlion* (SPSS) 25 pada perangkat komputer windows.

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu kuesioner untuk disampaikan kepada responden di lapangan. Hasil penelitian yang valid adalah data yang dikumpulkan dan data aktual di lapangan sehingga dapat diperbandingkan. Instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang perlu diukur jika instrumen tersebut valid. Sebaliknya, jika instrumen tersebut cacat, validitasnya rendah dan tidak akan mampu mengukur hasil yang diinginkan.

Dengan membandingkan skor yang diperoleh dari setiap item yang berbentuk pernyataan dengan skor keseluruhan, maka dapat digunakan teknik analisis terhadap item instrumen untuk menguji validitas instrumen penelitian. Skor item korelasi antara skor item dan skor total ditambahkan bersama untuk membuat skor total ini, yang signifikan. Rumus korelasi *product moment* sebagai berikut digunakan untuk menentukan valid tidaknya suatu instrumen:

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

dimana:

- r : 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

ΣY : Jumlah skor dalam distribusi Y

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistic 25 for Windows*. Taraf signifikansi pada pengujian validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05)
2. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item setiap pertanyaan penelitian dikatakan valid
3. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item setiap pertanyaan penelitian dikatakan tidak valid

Berdasarkan jumlah kuesioner yang di uji sebanyak 30 responden dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) yaitu $30-2 = 28$, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,361. Hasil dari pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic 25 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)				
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
1	Lokasi Museum Seni Rupa dan Keramik mudah dijangkau	0,754	0,361	Valid
2	Kebersihan lingkungan dan fasilitas Museum Seni Rupa dan Keramik terjaga dengan baik	0,773	0,361	Valid
3	Koleksi Museum Seni Rupa dan Keramik lengkap dan tertata dengan rapi	0,634	0,361	Valid
4	Label informasi koleksi terbaca jelas	0,520	0,361	Valid
5	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik berpenampilan rapi dan sopan	0,771	0,361	Valid
Keandalan (<i>Realibility</i>)				
6	Sikap petugas Museum Seni Rupa dan Keramik ramah dan sopan saat melayani pengunjung	0,734	0,361	Valid

7	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik mampu berinteraksi dengan baik	0,562	0,361	Valid
8	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik menyampaikan informasi dengan jelas kepada pengunjung	0,743	0,361	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
9	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik merespon baik terhadap keluhan pengunjung	0,837	0,361	Valid
10	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik merespon baik terhadap pesan maupun komentar di media sosial Museum Seni Rupa dan Keramik	0,555	0,361	Valid
11	Petugas melakukan peneguran terhadap pengunjung yang melanggar peraturan dan tata tertib Museum Seni Rupa dan Keramik	0,699	0,361	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
12	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik jujur dan dapat dipercaya	0,774	0,361	Valid
13	Petugas keamanan Museum Seni Rupa dan Keramik mengawasi dan menjaga pengunjung selama berada di Kawasan Museum Seni Rupa dan Keramik	0,597	0,361	Valid
14	Keamanan barang pengunjung aman dan terjaga	0,822	0,361	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)				
15	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik peduli saat pengunjung mengalami kesulitan	0,829	0,361	Valid
16	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik peka terhadap keinginan pengunjung	0,670	0,361	Valid
17	Petugas Museum Seni Rupa dan Keramik memberikan pelayanan yang baik tanpa pilih-pilih	0,642	0,361	Valid
Minat Berkunjung Kembali (<i>Revisit Intention</i>) (Y)				
Merekomendasikan (<i>Intention to Recommend</i>)				
18	Saya akan menceritakan hal atau pengalaman positif mengenai Museum Seni Rupa dan Keramik kepada keluarga	0,559	0,361	Valid
19	Saya akan menceritakan hal atau pengalaman positif mengenai Museum Seni Rupa dan Keramik kepada teman/kerabat	0,724	0,361	Valid

20	Saya ingin merekomendasikan kepada keluarga untuk berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik	0,508	0,361	Valid
21	Saya ingin merekomendasikan kepada teman/kerabat untuk berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik	0,847	0,361	Valid
Keinginan berkunjung kembali (<i>Intention to Revisit</i>)				
22	Menjadikan Museum Seni Rupa dan Keramik sebagai daya tarik wisata utama yang dipilih untuk berwisata.	0,705	0,361	Valid
23	Saya akan berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik dalam waktu dekat	0,907	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti, 2023 (IBM SPSS *Statistics 25 for Windows*)

Berdasarkan tabel 3.4, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa kuesioner yang di uji pada 30 responden dengan tingkat taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) yaitu $30-2 = 28$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,361. Hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan bahwa 23 item pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Nilai tertinggi pada variabel X berada pada item pertanyaan daya tanggap (*Responsiveness*) petugas Museum Seni Rupa dan Keramik dalam menanggapi keluhan pengunjung yaitu sebesar 0,837. Nilai terendah pada variabel X berada pada item pertanyaan bukti fisik (*Tangible*) yaitu label informasi koleksi sebesar 0,520. Pada variabel Y, nilai tertinggi sebesar 0,907 pada item pertanyaan keinginan berkunjung kembali (*Intention to Revisit*) dalam waktu dekat. Sedangkan nilai terendah pada variabel Y yaitu sebesar 0,508 berada pada item pernyataan keinginan merekomendasikan keluarga untuk berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik.

3.9.2 Uji Realibilitas

Jika kuesioner penelitian lulus uji validitas dan dianggap sah, dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dirancang untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap kuesioner yang merupakan indikasi dari faktor-faktor yang telah ditentukan. Jika informasi yang dikumpulkan akurat dan dapat dipercaya, suatu instrumen dapat dianggap kredibel (Arikunto, 2010). Dikarenakan instrumen

Devina Vanni Setyawan, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA

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

pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan nilai 1–5, maka uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan uji Cronbach's alpha karena penting untuk memahami rentang antara berbagai nilai yang diberikan. Menurut penelitian Sugiyono (2018) skala Likert dapat digunakan untuk mengukur pandangan, pendapat, dan sikap orang lain terhadap fenomena sosial. Pada semua item pernyataan yang valid sekaligus, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS *Statistic 25 for windows*. Terdapat 20 pernyataan terkait kualitas pelayanan dan 3 pernyataan terkait minat berkunjung kembali. Instrumen penelitian dianggap cukup reliabel bila koefisien Cronbach alpha > 0,70 dan rumusnya adalah:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

dimana:

- r_{11} : Nilai Realibilitas
- $\sum S_i$: Jumlah varians skor tiap item
- S_t : Varians total
- n : Jumlah item

Pengujian realibilitas pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS *Statistics 25 for Windows*. Ketentuan dalam keputusan uji realibilitas yang ditentukan adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pernyataan dalam penelitian dikatakan reliabel
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pernyataan dalam penelitian dikatakan tidak reliabel

Hasil dari pengujian realibilitas dari item pernyataan yang diajukan peneliti dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic 25 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Pengujian Realibilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,890	0,70	Realibel
2	Minat Berkunjung Kembali (Y)	0,755	0,70	Realibel

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti, 2023 (IBM SPSS *Statistics 25 for Windows*)

Pada tabel 3.5 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel kualitas pelayanan (X) yaitu sebesar 0,890 lebih besar daripada nilai *Cronbach Alpha* variabel minat berkunjung kembali (Y) yaitu sebesar 0,755. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut realibel dikarenakan memiliki nilai *Cronbach Alpha* daripada nilai koefisien *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,70

3.10 Teknik Analisis Data

Setelah pengumpulan data dari semua responden, analisis data merupakan langkah selanjutnya. Sugiyono (2018, p. 226) mencantumkan langkah-langkah tersebut seperti mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, melakukan tabulasi data berdasarkan seluruh variabel responden, menyajikan data pada setiap variabel yang diteliti, menyelesaikan perhitungan untuk memecahkan dan menjawab masalah penelitian, dan melakukan perhitungan untuk mengevaluasi hipotesis yang telah ditentukan. Ada beberapa proses untuk memeriksa data untuk menganalisis penelitian ini yaitu sebagai berikut.

3.10.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis dilakukan dengan meringkas atau menjelaskan fakta sebagaimana adanya, tanpa berusaha membuat kesimpulan atau generalisasi yang diterima secara universal (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan variabel penelitian meliputi

- a. Penilaian dan tanggapan pengunjung mengenai kualitas pelayanan di Museum Seni Rupa dan Keramik
- b. Penilaian dan tanggapan pengunjung mengenai minat untuk berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik.

Informasi mewakili data yang dikumpulkan menggunakan tabel data atau pemetaan data ketika disajikan dengan cara yang mudah dipahami. Hal ini bertujuan untuk menentukan dan menghitung sebaran data. Frekuensi yang dihitung kemudian ditampilkan dalam perhitungan. Rumus berikut digunakan untuk menghitung frekuensi, yaitu sebagai berikut.

$$\%Total\ Skor = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Dimana:

Skor Aktual: Jumlah nilai seluruh pernyataan yang diperoleh dari penilaian responden terhadap instrumen penelitian.

Skor Ideal: Jumlah skor tertinggi yang mungkin jika responden memilih skor tertinggi yang mungkin pada instrumen penelitian.

Selanjutnya, hasil perhitungan tersebut diinterpretasikan dengan tabel dibawah ini:

Tabel 3.6 Penfasiran Hasil Penilaian dan Tanggapan Responden

No	Kriteria	Keterangan
1	20,00% - 36,00%	Sangat Tidak Baik (STB)
2	36,01% - 52,00%	Tidak Baik (TB)
3	52,01% - 68,00%	Kurang Baik (KB)
4	68,01% - 84,00%	Baik (B)
5	84,01% - 100%	Sangat Baik (SB)

Sumber: (Sugiyono,2018)

Devina Vanni Setyawan, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA

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

3.10.2 Analisis Data Verifikatif

Dalam analisis verifikatif, kebenaran hipotesis diverifikasi atau diuji menggunakan informasi yang dikumpulkan di lapangan (Arikunto, 2010). Karena penelitian membagi variabel X menjadi lima bagian, analisis regresi linier sederhana digunakan sebagai teknik analisis. Dalam penelitian ini peneliti menguji variabel bebas (X) yaitu. kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan keamanan, sedangkan variabel bebas (Y) yaitu minat berkunjung kembali.

Berikut adalah langkah-langkah yang terlibat dalam melakukan analisis data verifikasi untuk penelitian ini:

1. Pengumpulan dan penyusunan data
2. Memilih data yang akan digunakan memeriksa kelengkapan identitas responden serta kelengkapan data inti dalam kaitannya dengan tujuan penelitian.
3. Tabulasi Data
 - a. Penilaian item individu
 - b. Melakukan penjumlahan skor tiap item
 - c. Urutkan skor pada setiap item
 - d. Urutkan hasil skor pada setiap variabel penelitian.
4. Analisis Data

Proses analisis data menginterpretasikan data menggunakan rumus-rumus hingga diperoleh suatu kesimpulan.
5. Pengujian Data

Data diverifikasi dengan analisis regresi linear sederhana.

3.10.3 Garis Kontinum

Setelah jumlah frekuensi pada setiap indikator telah diketahui. Langkah selanjutnya yaitu perlu dibuatnya garis kontinum. Garis kontinum merupakan garis yang digunakan untuk menguraikan, memperkirakan, dan membuktikan tingkat kekuatan variabel penelitian dan kemudian diolah ke dalam interval, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Jarak Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah item pernyataan}}$$

Selanjutnya, dari hasil tersebut akan menetapkan kategori nilai yang didapat, apakah termasuk dalam kategori sangat rendah, rendah, cukup tinggi atau sangat tinggi.

3.10.4 Method of Success Interval (MSI)

Method of Success Interval (MSI) dalam penelitian ini bertujuan sebagai mengubah data ordinal menjadi skala interval. Hal ini dikarenakan terdapat data ordinal dalam penelitian ini. Berikut ini langkah-langkah MSI, yaitu:

1. Tentukan frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan..
2. Proporsi (p) dari setiap pilihan jawaban diperoleh berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap item pernyataan dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Proporsi kumulatif ditentukan untuk setiap opsi pernyataan berdasarkan proporsi yang telah dihitung.
4. Untuk setiap pilihan jawaban, hitunglah nilai batas Z (tabel normal).
5. Tentukan interval rata-rata (nilai skala) untuk setiap jawaban dengan menggunakan rumus berikut:

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

6. Dengan menggunakan rumus persamaan berikut, hitung nilai dari setiap hasil transformasi pilihan jawaban:
Nilai hasil transformasi : score = scale value minimum + 1
7. Menentukan data variabel X dan Y, kemudian tentukan persamaan yang berlaku di tiap variabel

3.11 Uji Prasyarat Analisis

3.11.1 Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas merupakan langkah awal yang harus ditempuh dalam uji asumsi regresi atau uji asumsi klasik. Untuk mengetahui apakah variabel residual yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak, digunakan uji asumsi normalitas (Setiawan & Yosepha, 2020). Model regresi yang menggunakan nilai residu yang terdistribusi secara teratur efektif dan dapat diterima. Uji Kolmogorov-Smirnov dilakukan dalam penelitian ini untuk menentukan apakah distribusi data normal berdasarkan standar berikut:

- a. Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ artinya data berdistribusi normal
- b. Apabila nilai probabilitas $< 0,05$ artinya data berdistribusi tidak normal

3.11.2 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan syarat selanjutnya untuk analisis uji regresi linear sederhana. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah kedua variabel yang diteliti memiliki hubungan linear atau tidak. (Setiawan & Yosepha, 2020). Uji linearitas penelitian ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut.

- a. Apabila nilai *Sig. Deviation from Linearity* $> 0,05$, artinya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Apabila nilai *Sig. Deviation from Linearity* $< 0,05$, artinya tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.11.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat pertidaksamaan yang bervariasi dari satu pengamatan residual ke pengamatan tetap lainnya, atau apakah bersifat homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Perdana, 2016). Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics 25 for Windows* dengan dasar pengambilan keputusan pada kriteria sebagai berikut.

- a. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, artinya terjadi heteroskedastisitas

3.11.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2018, p. 261), regresi sederhana didasarkan pada korelasi fungsional dan kausal antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Untuk mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (x) terhadap variabel terikat minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik (y), penelitian ini menggunakan dasar regresi linear. Menurut Sugiyono (2018), mengemukakan bahwa persamaan umum untuk regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

dimana:

- Y : Subjek dalam variabel dependen yang diperkirakan
a = nilai Y ketika X=0 (nilai konstan)
- X : Subjek pada variabel bebas dengan nilai tertentu
- b : Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan bagaimana variabel dependen berkembang sebagai respons terhadap perubahan faktor independen. Jika nilainya positif (+), arah garisnya ke atas, dan jika negatif (-), arah garisnya ke bawah.

Hasil analisis persamaan regresi linear sederhana diperoleh dengan pengolahan data melalui aplikasi IBM SPSS *Statistics 25 for Windows* dimana pengambilan keputusan mengacu pada dua hal yaitu:

1. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas (0,05)
 - a. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

b. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

2. Membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{tabel}

a. Apabila nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

b. Apabila nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

3.11.5 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R^2) diinterpretasikan sebagai proporsi variansi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen yang besarnya sama dengan koefisien determinasi (Sukestiyarno, 2014, p. 167). Dalam penelitian ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui proporsi pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) dan minat berkunjung kembali (variabel Y). Koefisien determinasi dihitung sebagai berikut:

$$KD = r^3 \times 100\%$$

Dimana:

KD : Nilai koefisien determinasi

r : Nilai koefisien korelasi

Dimana apabila:

Kd = 0, artinya terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y, lemah

Kd = 1, artinya terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y, kuat.

3.11.6 Uji Hipotesis

Langkah selanjutnya dalam analisis adalah pengujian hipotesis, yang menentukan apakah ada hubungan yang jelas dan cukup dapat diandalkan antara variabel independen dan variabel dependen, sehingga dapat ditentukan apakah hipotesis H_0 diterima atau ditolak. Peneliti menguji hipotesis ini menggunakan uji t dan rumus berikut:

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

Sumber: (Sugiyono, 2019, p. 277)

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali.