



UNIVERSITAS
KRISTEN
MARANATHA

ISSN 2252-6749

ZENIT

Volume 3 / Nomor 1 / April 2014
Jurnal Ilmiah Universitas Kristen Maranatha

KORELASI ILMU DENGAN DUNIA KERJA



Jurnal
Zenit

Volume 3

Nomor 1

Halaman
1-84

Bandung
April
2014

ISSN 2252-6749

Misi
Iman dan Ilmu

ISSN
2252-6749

Pelindung
Rektor Universitas Kristen Maranatha

Penasihat
Pembantu Rektor Universitas Kristen Maranatha

Pembina
Ketua LPPM Universitas Kristen Maranatha

Pengelola
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UK Maranatha

Pemimpin Redaksi
Dr. Rosida Tiurma Manurung, M.Hum.

Redaktur Pelaksana
Jimmy Gozaly, S.T., M.T.

Anggota Dewan Redaksi
Dr. dr. Iwan Budiman, M.S., M.M., M.Kes., AIF.
Maria Yuni Megarini C., M.Psi., Psikolog
Ronald Simatupang, S.T., M.T.
Dr. Herawati Yusuf, M.T.
Marvin Chandra, S.T., M.M., M.T.
Drs. Edward Aldrich Lukman, M.Hum.
Dr. Yugianingrum, M.S.
Drs. Peter Angkasa, M.M.
Pauw Budianto, S.T., M.Si., M.Lit.
Ferry Kurniawan, S.S., M.Si.
Siauphing Sanjaya, Ph.D.
Herman Kambono, S.E., M.Si.
Yolla Margaretha, S.E., M.M.
Riki Hermawan Mulyadi, S.Sn., M.M.
Wawan Suryana, S.Sn., M.Sn.
Shirley Nathania Suhanjoyo, S.Sn. M.Ds.
Drs. Heddy Heryadi, M.A.
Dr. Hassanain Haykal, S.H., M.Hum.

Penerbit
Universitas Kristen Maranatha

Ucapan terima kasih disampaikan untuk Mitra Bestari

- 1) Prof. Dr. Ir. Abdul Hakim Halim, M.Sc. (Koordinator Kopertis Wilayah IV Jawa Barat)
- 2) Prof. Dr. Cece Sobarna, M.Hum. (Ketua Departemen Linguistik Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Padjajaran Bandung)
- 3) Prof. Dr. Togar Mangihut Simatupang (*School of Business and Management*, Institut Teknologi Bandung)

DAFTAR ISI

Meningkatkan Kualitas Hidup dengan Memanfaatkan Beberapa Gigi Asli yang Tersisa Melalui <i>Swing-Lock Removable Denture</i> <i>drg. Dahlia, Sp.Pros</i>	1 – 8
Rancangan Pengembangan Jasa Rumah Makan dengan Menggunakan Metode <i>QFD</i> (Studi Kasus: Rumah Makan Seteran Semarang, Bandung) <i>Michael Andreas dan Ir. Rudy Wawolumaja, M.T., M.Sc.</i>	9 – 24
Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pemetaan <i>Zone Of Tolerance</i> (Studi Kasus: Saung Angklung Udjo) <i>Herlina Kusumawati dan Ir. Rudy Wawolumaja, M.T., M.Sc.</i>	25 – 44
Analisis Tekstual Wacana Korupsi: Penggunaan Diksi untuk Kata Kunci dan Ciri Korupsi <i>Dr. Rosida Tiurma Manurung, M.Hum.</i>	45 – 64
Pengaruh <i>Optimum Stimulation Level</i> dan <i>Self-Monitoring</i> Terhadap <i>Impulsive Buying</i> <i>Cen Lu, S.E., MBA., M.M. dan Henky Lisan Suwarno, S.E., M.Si.</i>	65 – 78
Penguasaan Teori Hukum dan Kemahiran Hukum dalam Menghadapi Dunia Kerja <i>Rahel Octora, S.H., M.Hum.</i>	79 – 84

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN PEMETAAN ZONE OF TOLERANCE (STUDI KASUS "SAUNG ANGKLUNG UDJO")

Herlina Kusumawati dan Rudy Wawolumaja

Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha, Bandung

Abstract

Saung Angklung Udjo is tourism spot that provides service concerning the traditional arts of West Java. Based on the interview, Saung Angklung Udjo faces problem which is the reduction in the number of tourists, especially the local tourists.

Tourist's satisfaction and the influence of the service to the satisfaction, is measured using service mapping and double regression analysis. Accidental sampling is used as a sampling technique. The number of samples is measure with Hadari Nawawi formula.

The result shows that the tourist's are not satisfied with the service quality given but they still can accept it. Because all of the services are not satisfactory, the improvement made is based on the significance level of the service toward the overall tourist's satisfaction. Thus, there are 8 types of service that must be improved.

Key words: Zone of Tolerance

1. Pendahuluan

Saung Angklung Udjo merupakan tempat pariwisata yang memberikan pelayanan jasa berupa pertunjukan yang berkaitan dengan kesenian daerah Jawa Barat. Dari hasil wawancara, Saung Angklung Udjo memiliki masalah yaitu berkurangnya jumlah wisatawan khususnya wisatawan dalam negeri. Maka dilakukan pemetaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan, dan kualitas pelayanan minimum yang masih dapat diterima oleh wisatawan. Pemetaan pelayanan ini dilakukan dengan menggunakan pemetaan *Zone Of Tolerance*. Dengan pemetaan ini maka dapat dilihat pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan pelayanan apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

2. Landasan Teori

2.1 Zone Of Tolerance

Zone of Tolerance adalah daerah diantara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah *adequate service*, pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, pelanggan akan sangat puas dan terkejut

2.1.1 Desired Service

Desired service adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya.

Faktor – faktor yang mempengaruhi *desired service* antara lain (7,37-39):

- Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar
Pelanggan berharap dilayani dengan baik karena ia melihat pelanggan lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan yang benar tergantung pada falsafah individu yang bersangkutan.
- Kebutuhan perorangan

Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan pelanggan.

- c. Janji secara langsung
Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan dijanjikan mendapatkan pelayanan seperti itu secara langsung oleh pemberi/organisasi pemberi jasa.
- d. Janji secara tidak langsung
Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dia menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti apa yang seharusnya diberikan. Petunjuk tersebut meliputi harga serta peralatan pendukung pelayanan.
- e. Komunikasi mulut ke mulut
Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan menerima informasi atau pernyataan yang disampaikan oleh pihak lain (bukan organisasi penyedia jasa), misalnya individu, orang ahli, laporan pelanggan, serta publisitas.
- f. Pengalaman masa lalu
Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan telah memiliki pengalaman yang meliputi hal – hal yang telah dipelajarinya atau diketahuinya.

2.1.2 Adequate Service

Adequate service adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia.

Faktor – faktor yang mempengaruhi *adequate service* antara lain :

- a. Keadaan darurat
Pelayanan minimal yang harus diterima oleh pelanggan karena pelanggan membutuhkan pelayanan tersebut untuk sementara waktu. Pelayanan ini bersifat individual dan dapat meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa tersebut, misalnya asuransi mobil saat terjadi kecelakaan lalu lintas.
- b. Ketersediaan alternatif
Pelayanan minimal yang diharapkan oleh pelanggan yang muncul dari persepsi pelanggan atas tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Semakin banyak alternatif, semakin tinggi tingkat kepentingan pelayanannya.
- c. Derajat keterlibatan pelanggan
Pelayanan minimal yang masih diterima pelanggan karena pelanggan terlibat dalam penyediaan jasa tersebut. Semakin besar keterlibatan pelanggan, semakin sukar pelanggan melontarkan keluhan, dan pelanggan semakin merasa harus menerima hasil pelayanan.
- d. Faktor – faktor yang tergantung situasi
Pelayanan minimal yang masih diterima pelanggan karena adanya peristiwa yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa, misalnya cuaca buruk, bencana alam, dan sebagainya.
- e. Pelayanan yang diperkirakan
Pelayanan minimal yang masih diterima pelanggan karena pelanggan telah memperkirakan akan mendapatkan pelayanan seminimal itu. Pelayanan yang diperkirakan tersebut cenderung merupakan perkiraan pelanggan atas transaksi individu dan bukan keseluruhan hubungan dengan penyedia jasa.

2.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen.

Bentuk matematis analisis regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k + \varepsilon$$

Dimana :

Y = variabel dependen

X_k = Variabel independen

2.2.1 Pengujian Kelinearan Model

Pengujian kelinearan model digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan linier antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_k$). Hipotesis yang digunakan adalah :

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

(Model regresi berganda tidak signifikan atau dengan kata lain tidak ada hubungan linier antara variabel independen terhadap variabel dependen)

$$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

(Model regresi berganda signifikan atau dengan kata lain ada hubungan linier antara variabel independen terhadap variabel dependen)

Hipotesis di atas dikaitkan dengan uji nyata regresi yang diperoleh, maka statistik uji yang digunakan adalah :

$$F_{hitung} = \frac{MS_{regresi}}{MS_{residual}}$$

Pengambilan keputusannya didasarkan oleh :

- $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow \text{Tolak } H_0$
- $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow \text{Terima } H_0$

Bila perhitungan menggunakan software SPSS, maka pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Nilai Sig. $< \alpha \rightarrow \text{Tolak } H_0$
- Nilai Sig. $\geq \alpha \rightarrow \text{Terima } H_0$

2.2.2 Pengujian Koefisien Regresi

Pengujian koefisien regresi dilakukan untuk menguji ada tidaknya hubungan linier antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini merupakan bagian terpenting dalam analisis regresi. Hipotesis yang digunakan adalah :

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

(Tidak ada hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen)

$$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

(Ada hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen)

Pengambilan keputusannya didasarkan oleh :

- $t_{hitung} < -t_{\alpha/2}$ atau $t_{hitung} > t_{\alpha/2} \rightarrow \text{Tolak } H_0$
- $-t_{\alpha/2} \leq t_{hitung} \leq t_{\alpha/2} \rightarrow \text{Terima } H_0$

Bila perhitungan menggunakan software SPSS, maka pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Nilai Sig. $< \alpha \rightarrow \text{Tolak } H_0$
- Nilai Sig. $\geq \alpha \rightarrow \text{Terima } H_0$

2.2.3 Koefisien dan Pengujian Korelasi

Bila variabel-variabel yang dikorelasikan lebih dari 2 variabel sehingga terdapat beberapa pasang korelasi, berarti kita telah melakukan perhitungan korelasi antarvariabel (*intercorrelation*). Namun demikian, variabel-variabel yang dikorelasikan, misalkan antara variabel dependen dengan beberapa variabel independen dan antarvariabel independen itu sendiri, harus secara teoritis mempunyai hubungan sehingga ada hipotesis yang dibangun dan kemudian ingin dibuktikan kebenarannya.(8,83)

Hipotesis koefisien korelasi adalah sebagai berikut (8,84):

$$H_0 : \rho = 0 \text{ (tidak ada hubungan antara variabel independent dan variabel dependen)}$$

$$H_1 : \rho \neq 0 \text{ (ada hubungan antara variabel independent dan variabel dependen)}$$

$$H_1 : \rho > 0 \text{ (ada hubungan antara variabel independent dan variabel dependen secara positif)}$$

$H_1 : \rho < 0$ (ada hubungan antara variabel independent dan variabel dependen secara negatif)
 Statistik yang digunakan adalah :

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

dengan :

t = statistik t dengan derajat bebas n-2

n = banyaknya observasi atau pengamatan

Pengambilan keputusannya didasarkan oleh :

- $t_{hitung} < -t_{\alpha/2}$ atau $t_{hitung} > t_{\alpha/2} \rightarrow$ Tolak H_0
- $-t_{\alpha/2} \leq t_{hitung} \leq t_{\alpha/2} \rightarrow$ Terima H_0

Bila perhitungan menggunakan software SPSS, maka pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Nilai Sig. $< \alpha \rightarrow$ Tolak H_0
- Nilai Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ Terima H_0

2.2.4 Pengujian Model

Model yang diperoleh harus dilakukan pengujian apakah sudah termasuk BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) atau tidak. Suatu model dikatakan BLUE apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

↳ Homoskedasitas

Penyebaran data pada variabel dependen harus konstan seragam untuk masing – masing variabel independen yang digunakan.

↳ Nonautokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier komponen errornya berkorelasi berdasarkan urutan waktu (pada data *timeseries*) atau urutan ruang (pada data *cross-sectional*). Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah metode *Durbin-Watson*.

↳ Nonmultikolinieritas

Model regresi yang baik tidak boleh ada korelasi antar variabel dependennya.

↳ Normalitas

Variabel independen yang digunakan dalam analisis regresi berganda harus berasal dari data yang berdistribusi normal (8,89).

2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling aksidental. Yaitu dengan memberikan kuesioner kepada siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang bahwa orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Jumlah sampel dihitung dengan rumus :

$$n \geq \frac{pq}{\left(\frac{e}{Z_{\alpha/2}} \right)^2}$$

dimana : n = jumlah sampel, p = peluang sukses, q = peluang gagal

e = tingkat kesalahan, $Z_{\alpha/2}$ = nilai tabel distribusi normal

Apabila proporsi di dalam populasi tidak diketahui, maka peluang sukses dan peluang gagal yang digunakan sebesar 0,5.

Pada penelitian ini tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95% dengan tingkat kesalahan 10%. Peluang sukses dan peluang gagal yang digunakan sebesar 0,5. Sehingga jumlah sampel minimum sebesar : $p = 0,5$, $q = 0,5$, $e = 0,1$, $Z_{\alpha/2} = 1,96$

Berdasarkan perhitungan diperoleh $n \geq 96,04$, atau $n \approx 97$

Jadi jumlah kuesioner yang harus disebarkan minimum 97 kuesioner. Untuk menghindari kesalahan yang terjadi jumlah kuesioner yang disebarkan berjumlah 100 kuesioner.

2.4 Validitas

Teknik yang digunakan untuk validitas isi adalah teknik korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \cdot \sum X_{ij} Y_i - \sum X_{ij} \sum Y_i}{\left[\sqrt{n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2} \right] * \left[\sqrt{n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2} \right]}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi pearson x = Skor setiap item instrumen

y = Skor total item instrumen n = Ukuran sampel

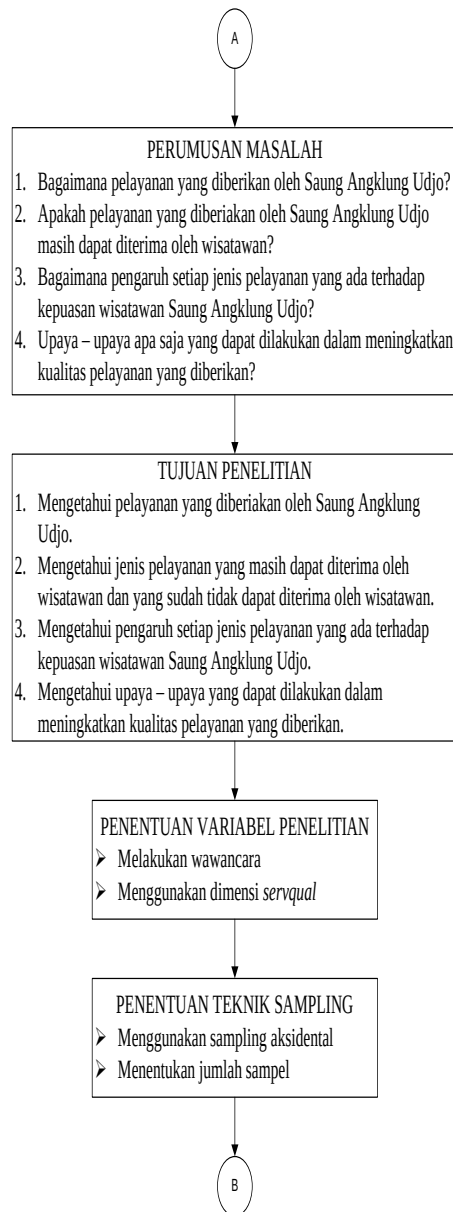
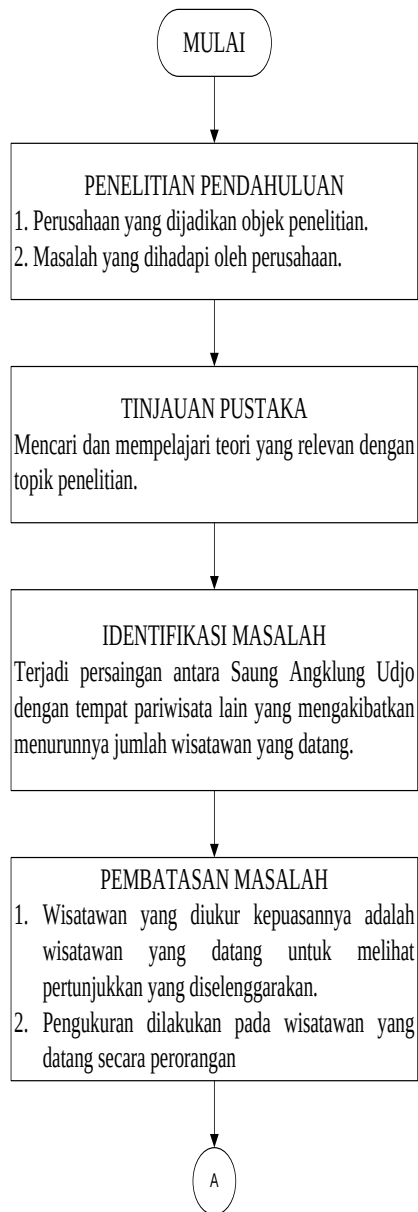
Nilai R yang didapat dari rumus diatas kemudian dibandingkan dengan nilai kritis korelasi yang didapat dari tabel. Jika nilai R lebih besar dari nilai kritis maka kuesioner tersebut valid. Sebaliknya jika nilai R lebih kecil dari nilai kritis maka kuesioner tersebut tidak valid.

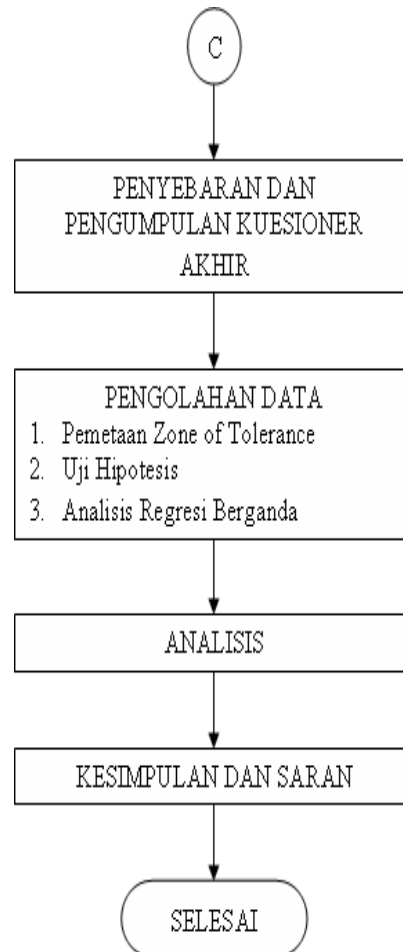
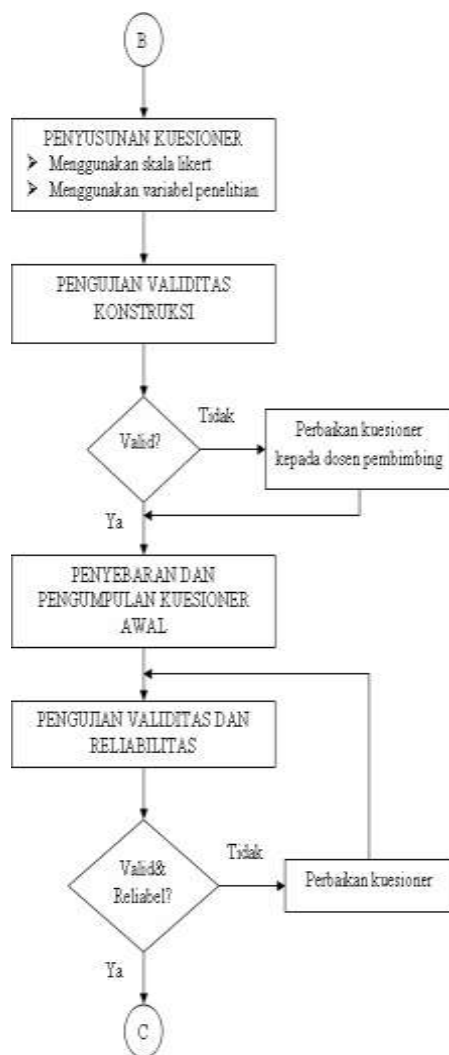
2.5 Reliabilitas

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Makin kecil kesalahan pengukuran makin reliabel alat ukurnya. Jika sebaliknya, makin besar kesalahan pengukuran makin tidak reliabel alat ukur itu. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui dari nilai korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua.

3 Metodologi Penelitian

Tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.





4 Pengumpulan Data

4.1 Sejarah Perusahaan

Pada tahun 1966 Saung Angklung Udjo mulai berdiri yang digagas oleh almarhum Udjo Ngalagena sendiri dibantu oleh istri beserta sepuluh putra-putrinya. Dengan menyelenggarakan seni pertunjukan yang sarat dengan nuansa bambu. Mulai dari alat musiknya, tempat duduk penonton bahkan sentra pentas pertunjukannya semua berbahan dasar bambu sehingga meninggalkan kesan mendalam bagi pengunjung yang hadir.

Dari pendalamannya akan pengetahuan musik khususnya angklung, filosofi alat musik angklung Pak Daeng yang biasanya dikenal dengan sebutan, 5M yaitu: Mudah, Murah, Mendidik, Menarik, dan Massal, ditambah oleh Almarhum Udjo Ngalagena dengan Meriah. Hal inilah yang mendasari Almarhum Udjo Ngalagena untuk meramu suatu konsep ideal mengenai “*Kaulinan Urang Lembur*” menjadi suatu pertunjukan yang atraktif tanpa meninggalkan unsur penting edukatif itu sendiri.

4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan

Pengumpulan data pendahuluan dilakukan untuk mengetahui masalah apa saja yang terjadi di Saung Angklung Udjo. Pengumpulan data pendahuluan ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada pihak Saung Angklung Udjo yang diwakili oleh serta kepada beberapa wisatawan yang datang ke Saung Angklung Udjo.

4.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian

Setelah mengetahui masalah-masalah yang ada di Saung Angklung Udjo maka disusunlah kuesioner penelitian. Dimana pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuesioner penelitian ini didasarkan pada dimensi *Servqual*. Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner :

- Pernyataan 1 : Eksterior Saung Angklung Udjo
- Pernyataan 2 : Interior Saung Angklung Udjo
- Pernyataan 3 : Kebersihan Saung Angklung Udjo
- Pernyataan 4 : Keluasan area parkir
- Pernyataan 5 : Keteraturan area parkir
- Pernyataan 6 : Ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai
- Pernyataan 7 : Persediaan air bersih, sabun cuci tangan dan tisu yang mencukupi di toilet
- Pernyataan 8 : Kerapihan penampilan pegawai Saung Angklung Udjo
- Pernyataan 9 : Ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo
- Pernyataan 10 : Ketersediaan fasilitas penjualan makanan dan minuman
- Pernyataan 11 : Ketersediaan fasilitas peribadatan bagi pemeluk agama Islam (musholla)
- Pernyataan 12 : Kesesuaian antara harga tiket yang dibayar dengan pertunjukan yang ditampilkan
- Pernyataan 13 : Kesesuaian antara pertunjukan yang diselenggarakan dengan yang diiklankan
- Pernyataan 14 : Ketepatan dalam menyelenggarakan pertunjukan, pertunjukan yang merupakan kesenian asli daerah Jawa Barat
- Pernyataan 15 : Kemampuan Saung Angklung Udjo dalam menyelenggarakan pertunjukan yang bervariasi
- Pernyataan 16 : Ketepatan waktu mulai dan selesai pertunjukan
- Pernyataan 17 : Ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan

- Pernyataan 18 : Kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan
- Pernyataan 19 : Ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menghadapi keluhan wisatawan
- Pernyataan 20 : Keamanan area parkir
- Pernyataan 21 : Keamanan lingkungan Saung Angklung Udjo bagi barang-barang yang dibawa oleh wisatawan
- Pernyataan 22 : Kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan
- Pernyataan 23 : Kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menyambut wisatawan saat memasuki dan keluar area pertunjukan
- Pernyataan 24 : Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan
- Pernyataan 25 : Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan informasi mengenai pertunjukan yang diselenggarakan
- Pernyataan 26 : Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan
- Pernyataan 27 : Kemudahan untuk pembelian tiket
- Pernyataan 28 : Kemudahan dalam pembayaran tiket, tiket dapat dibayar dengan uang tunai maupun dengan kartu kredit
- Pernyataan 29 : Kemudahan untuk meminta bantuan pada pegawai Saung Angklung Udjo
- Pernyataan 30 : Kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo
- Pernyataan 31 : Kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan Saung Angklung Udjo

4.4 Pengumpulan Data

4.4.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling aksidental. Yaitu dengan memberikan kuesioner kepada siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang bahwa orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

4.4.2 Penentuan Jumlah Sampel

Perhitungan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan rumus *Hadari Nawawi*. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah kuesioner yang harus disebar minimum 97 kuesioner. Untuk menghindari kesalahan yang terjadi jumlah kuesioner yang disebar berjumlah 100 kuesioner.

4.4.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Tahap Awal

Tujuan dari penyebaran kuesioner awal ini adalah untuk menguji kelayakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Pengujian yang dilakukan adalah pengujian validitas dan pengujian reliabilitas.

Kuesioner tahap awal yang disebar berjumlah 40 kuesioner. Jumlah kuesioner yang disebar ini mempertimbangkan bahwa ukuran sampel yang lebih besar dari 30 akan cukup baik mendekati distribusi normal.

4.4.4 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Tahap Akhir

Setelah kuesioner tahap awal valid dan reliabel, kuesioner tahap akhir disebar kepada para wisatawan. Jumlah kuesioner tahap akhir yang disebar sebesar 60 kuesioner.

5 Pengolahan Data dan Analisis

5.1 Pengolahan Data Awal

Pengolahan data awal ini diperoleh dari kuesioner awal, yaitu dengan melakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas.

5.1.1 Pengujian Validitas Eksternal untuk Pelayanan Harapan, Pelayanan Sekarang, dan Pelayanan Minimum menggunakan SPSS versi 11.5

Hasil pengujian validitas eksternal pada 40 responden untuk pelayanan harapan, pelayanan sekarang, dan pelayanan minimum adalah valid pada masing-masing pernyataan yang ada yaitu 31 pernyataan.

Pengujian validitas eksternal dilakukan dengan teknik korelasi. Nilai korelasi yang didapat pada setiap item variabel pernyataan, dibandingkan dengan nilai r kritik yang diperoleh dari tabel. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan jumlah kuesioner tahap awal yang disebar sebanyak 40 kuesioner. Maka nilai r kritik yang didapat dari tabel sebesar 0,312. Pernyataan yang memiliki nilai korelasi lebih kecil dari nilai r kritik dinyatakan tidak valid. Pernyataan yang memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r kritik dinyatakan valid. Pengujian validitas eksternal dilakukan untuk pelayanan harapan, pelayanan sekarang dan pelayanan minimum.

5.1.2 Pengujian Reliabilitas untuk Pelayanan Harapan, Pelayanan Sekarang, dan Pelayanan Minimum dilakukan dengan dengan bantuan SPSS versi 11.5.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas untuk pelayanan harapan diperoleh nilai alpha sebesar 0,9307; untuk pelayanan sekarang nilai alpha yang diperoleh sebesar 0,9078; dan untuk pelayanan minimum nilai alpha yang diperoleh sebesar 0,9200. Hasil alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,7, sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah kuesioner reliabel.

5.2 Pengolahan Data Pemetaan Zona Toleransi, Uji Hipotesis dan Analisis Regresi Berganda.

Pengolahan data lanjutan dilakukan dengan pemetaan zona toleransi, uji hipotesis, analisis regresi berganda. Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo sesuai dengan harapan wisatawan dan apakah kualitas pelayanan tersebut masih dapat diterima oleh wisatawan atau tidak, serta untuk mengetahui hubungan antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

5.2.1 Pemetaan Zona toleransi

Pengolahan data dengan pemetaan *Zone of Tolerance* dilakukan terhadap tiap dimensi dan tiap item pernyataan.

Tahap – tahap yang digunakan dalam perhitungan *Zone of Tolerance* antara lain :

1. Hitung *Measure of Service Adequacy* (MSA)

$$MSA = \text{pelayanan sekarang} - \text{pelayanan minimum}$$

2. Hitung *Measure of Service Superiority* (MSS)

$$MSS = \text{pelayanan sekarang} - \text{pelayanan harapan}$$

3. Hitung posisi pelayanan sekarang pada *Zone of Tolerance*

$$\text{Posisi pelayanan sekarang pada } \textit{Zone of Tolerance} = \frac{MSA}{\text{(Pelayanan harapan - Pelayanan minimum)}}$$

Hasil dari perhitungan di atas dapat diartikan sebagai berikut :

- ♦ Jika nilai MSS positif, artinya pelayanan sekarang berada di atas ZOT. Dengan kata lain wisatawan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini.
- ♦ Jika nilai MSA negatif, artinya pelayanan sekarang berada di bawah ZOT. Dengan kata lain wisatawan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini.

- ♦ Jika nilai MSA positif dan MSS negatif, artinya pelayanan sekarang berada di dalam ZOT. Dengan kata lain wisatawan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini namun mereka masih dapat menerimanya.

5.2.1.1 Pemetaan Zona Toleransi untuk Tiap Dimensi

Data yang diperlukan untuk melakukan perhitungan adalah data pelayanan harapan, data pelayanan sekarang dan data pelayanan minimum. Hasil perhitungan terhadap nilai MSA, MSS dan posisi zona toleransi untuk tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Nilai MSA, MSS, dan Posisi *Zone of Tolerance* Tiap Dimensi

No	Dimensi	Pelayanan Harapan	Pelayanan Sekarang	Pelayanan Minimum	MSA	MSS	Posisi Pelayanan Pada ZOT
1	Tangible	3.635	2.473	1.398	1.075	-1.162	0.480
2	Reliability	3.682	2.524	1.460	1.064	-1.158	0.479
3	Responsiveness	3.637	2.507	1.403	1.103	-1.130	0.494
4	Assurance	3.743	2.671	1.504	1.167	-1.071	0.521
5	Emphaty	3.748	2.708	1.346	1.362	-1.040	0.567

Contoh perhitungan:

Untuk demensi *Tangible* :

Pelayanan harapan = 3,635, Pelayanan sekarang = 2,473, Pelayanan minimum = 1,398

MSA = pelayanan sekarang – pelayanan minimum = 2,473 – 1,398 = 1,075

MSS = pelayanan sekarang – pelayanan harapan = 2,473 – 3,635 = - 1,162

$$PosisiPelayananPadaZOT = \frac{MSA}{(pelayananharapan - pelayanan\ min\ imum)}$$

$$PosisiPelayananPadaZOT = \frac{1,075}{(3,635 - 1,398)}$$

$$PosisiPelayananPadaZOT = \frac{1,075}{2,237}$$

$$PosisiPelayananPadaZOT = 0,480$$

Dari hasil pengolahan data di atas dapat dilihat bahwa nilai MSA yang didapat adalah positif sedangkan nilai MSS negatif. Dengan hasil demikian dapat disimpulkan bahwa posisi dimensi pelayanan berada dalam zona toleransi.

5.2.1.2 Pemetaan Zona Toleransi untuk Tiap Pernyataan

Data yang diperlukan untuk melakukan perhitungan adalah data pelayanan harapan, data pelayanan sekarang dan data pelayanan minimum. Hasil perhitungan terhadap nilai MSA, MSS dan posisi zona toleransi untuk tiap pernyataan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai MSA, MSS, dan Posisi *Zone of Tolerance* Tiap Pernyataan

N o	Pernyataan	Pelayana n Harapan	Pelayana n Sekarang	Pelayana n Minimu m	MSA	MSS	Posisi Pelayanan Pada ZOT
1	V1	3.600	2.680	1.420	1.260	-0.920	0.578
2	V2	3.740	2.840	1.460	1.380	-0.900	0.605
3	V3	3.57	2.610	1.430	1.180	-0.960	0.551
4	V4	3.460	2.430	1.400	1.030	-1.030	0.500
5	V5	3.560	2.230	1.360	0.870	-1.330	0.395
6	V6	3.580	2.780	1.510	1.270	-0.800	0.614
7	V7	3.700	2.280	1.450	0.830	-1.420	0.369
8	V8	3.650	2.460	1.290	1.170	-1.190	0.496
9	V9	3.590	2.880	1.470	1.410	-0.710	0.665
10	V10	3.740	1.960	1.330	0.630	-1.780	0.261
11	V11	3.790	2.050	1.260	0.790	-1.740	0.312
12	V12	3.720	2.600	1.660	0.940	-1.120	0.456
13	V13	3.640	2.370	1.450	0.920	-1.270	0.420
14	V14	3.660	2.680	1.370	1.310	-0.980	0.572
15	V15	3.680	2.590	1.380	1.210	-1.090	0.526
16	V16	3.710	2.380	1.440	0.940	-1.330	0.414
17	V17	3.640	2.400	1.390	1.010	-1.240	0.449
18	V18	3.630	2.760	1.390	1.370	-0.870	0.612
19	V19	3.640	2.360	1.430	0.930	-1.280	0.421
20	V20	3.720	2.900	1.550	1.350	-0.820	0.622
21	V21	3.780	2.970	1.680	1.290	-0.810	0.614
22	V22	3.780	2.690	1.350	1.340	-1.090	0.551
23	V23	3.820	2.430	1.500	0.930	-1.390	0.401
24	V24	3.650	2.220	1.470	0.750	-1.430	0.344
25	V25	3.890	2.960	1.640	1.320	-0.930	0.587
26	V26	3.560	2.530	1.340	1.190	-1.030	0.536
27	V27	3.670	2.690	1.400	1.290	-0.980	0.568
28	V28	3.830	2.780	1.460	1.320	-1.050	0.557
29	V29	3.650	2.720	1.320	1.400	-0.930	0.601
30	V30	3.770	2.520	1.290	1.230	-1.250	0.496
31	V31	3.820	2.830	1.260	1.570	-0.990	0.613

5.2.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk antara pelayanan sekarang dan pelayanan harapan serta pelayanan sekarang dengan pelayanan minimum.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Harapan Tiap Dimensi

Dimensi	Sekarang		Harapan		Z hitung	Z tabel	Keputusan	Kesimpulan
	X1	S1	X2	S2				
Tangible	2.473	0.895	3.635	0.607	-10.743	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
Reliability	2.524	0.873	3.682	0.495	-11.532	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
Responsiveness	2.507	0.875	3.637	0.605	-10.622	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
Assurance	2.671	0.834	3.743	0.406	-11.555	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
Empati	2.708	0.815	3.748	0.523	-10.743	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas

Contoh perhitungan untuk dimensi *Tangible* :

a. Struktur Hipotesis

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

(Pelayanan yang diberikan sekarang oleh Saung Angklung Udjo sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan, wisatawan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo)

$$H_1 : \mu_1 < \mu_2$$

(Pelayanan yang diberikan sekarang oleh Saung Angklung Udjo tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan, wisatawan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo)

μ_1 = pelayanan yang dirasakan sekarang oleh wisatawan (sekarang)

μ_2 = pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan (harapan)

b. Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$

c. Statistik uji : Uji Z

$$Z = \frac{[\bar{X}_1 - \bar{X}_2] - D_0}{\sqrt{(S_1^2/n_1) + (S_2^2/n_2)}}$$

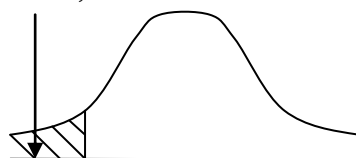
$$Z = \frac{[2,473 - 3,635] - 0}{\sqrt{(0,895^2/100) + (0,607^2/100)}}$$

$$Z = -10,743$$

d. Wilayah Kritis : $\alpha = 0.05 \rightarrow Z = -1.645$

-10,367

-1,645



e. Keputusan : Tolak H_0

f. Kesimpulan : wisatawan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo pada taraf nyata 0,05.

Dari hasil pengujian hipotesis antara pelayanan sekarang dan pelayanan minimum untuk tiap dimensi di atas terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tidak dapat memenuhi harapan wisatawan dengan kata lain wisatawan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo. Maka diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mengatasi kesenjangan yang terjadi.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Harapan Tiap Pernyataan

Pernyataan	Sekarang		Harapan		Z hitung	Z tabel	Keputusan	Kesimpulan
	X1	S1	X2	S2				
1	2.680	0.898	3.6	0.739	-7.915	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
2	2.840	0.748	3.74	0.597	-9.404	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
3	2.610	0.909	3.57	0.640	-8.637	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
4	2.430	0.844	3.46	0.688	-9.460	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
5	2.230	0.952	3.56	0.641	-11.591	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
6	2.780	0.905	3.58	0.638	-7.221	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
7	2.280	0.805	3.7	0.503	-14.963	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
8	2.460	0.822	3.65	0.592	-11.747	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
9	2.880	0.756	3.59	0.637	-7.182	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
10	1.960	0.816	3.74	0.463	-18.979	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
11	2.050	0.833	3.79	0.409	-18.741	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
12	2.600	0.899	3.72	0.473	-11.025	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
13	2.370	0.939	3.64	0.523	-11.817	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
14	2.680	0.863	3.66	0.497	-9.840	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
15	2.590	0.877	3.68	0.490	-10.848	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
16	2.380	0.749	3.71	0.498	-14.781	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
17	2.400	0.829	3.64	0.612	-12.038	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
18	2.760	0.911	3.63	0.597	-7.984	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
19	2.360	0.835	3.64	0.612	-12.365	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
20	2.900	0.759	3.72	0.473	-9.170	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
21	2.970	0.858	3.78	0.504	-8.138	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
22	2.690	0.825	3.78	0.504	-11.273	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
23	2.430	0.769	3.82	0.520	-14.977	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
24	2.220	0.786	3.65	0.557	-14.841	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
25	2.960	0.898	3.89	0.345	-9.667	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
26	2.530	0.703	3.56	0.715	-10.272	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
27	2.690	0.706	3.67	0.533	-11.076	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
28	2.780	0.786	3.83	0.428	-11.734	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
29	2.720	0.792	3.65	0.687	-8.867	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
30	2.52	0.87	3.77	0.49	-12.521	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas
31	2.83	0.89	3.82	0.41	-10.113	-1.645	Tolak Ho	Tidak Puas

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Minimum Tiap Dimensi

Dimensi	Sekarang		Minimum		Z hitung	Z tabel	Keputusan	Kesimpulan
	X1	S1	X2	S2				
Tangible	2.473	0.895	1.398	0.524	10.362	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
Reliability	2.524	0.873	1.460	0.530	10.414	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
Responsiveness	2.507	0.875	1.403	0.543	10.712	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
Assurance	2.671	0.834	1.504	0.500	12.005	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
Empati	2.708	0.815	1.346	0.505	14.209	-1.645	Terima Ho	Masih diterima

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Minimum Tiap Pernyataan

Pernyataan	Sekarang		Minimum		Z hitung	Z tabel	Keputusan	Kesimpulan
	X1	S1	X2	S2				
1	2.680	0.898	1.420	0.535	12.057	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
2	2.840	0.748	1.460	0.521	15.137	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
3	2.610	0.909	1.430	0.517	11.282	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
4	2.430	0.844	1.400	0.569	10.122	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
5	2.230	0.952	1.360	0.503	8.081	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
6	2.780	0.905	1.510	0.522	12.151	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
7	2.280	0.805	1.450	0.539	8.568	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
8	2.460	0.822	1.290	0.478	12.310	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
9	2.880	0.756	1.470	0.540	15.175	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
10	1.960	0.816	1.330	0.514	6.537	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
11	2.050	0.833	1.260	0.485	8.195	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
12	2.600	0.899	1.660	0.517	9.066	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
13	2.370	0.939	1.450	0.520	8.571	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
14	2.680	0.863	1.370	0.506	13.095	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
15	2.590	0.877	1.380	0.528	11.820	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
16	2.380	0.749	1.440	0.538	10.193	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
17	2.400	0.829	1.390	0.584	9.961	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
18	2.760	0.911	1.390	0.510	13.115	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
19	2.360	0.835	1.430	0.537	9.369	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
20	2.900	0.759	1.550	0.520	14.678	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
21	2.970	0.858	1.680	0.490	13.055	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
22	2.690	0.825	1.350	0.520	13.742	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
23	2.430	0.769	1.500	0.522	10.007	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
24	2.220	0.786	1.470	0.521	7.952	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
25	2.960	0.898	1.640	0.503	12.825	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
26	2.53	0.7	1.34	0.5	13.825	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
27	2.69	0.71	1.4	0.51	14.783	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
28	2.78	0.79	1.46	0.56	13.693	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
29	2.72	0.79	1.32	0.49	15.028	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
30	2.52	0.87	1.29	0.48	12.391	-1.645	Terima Ho	Masih diterima
31	2.83	0.89	1.26	0.46	15.672	-1.645	Terima Ho	Masih diterima

5.2.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah 31 pernyataan. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah data kepuasan wisatawan Saung Angklung Udjo secara keseluruhan.

Metode analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah *backward elimination*. Dimana metode ini dimulai dengan memasukkan semua variabel independen yang digunakan lalu variabel independen yang tidak signifikan akan dikeluarkan satu persatu.

Model-model yang terbentuk dari analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Model Analisis Regresi Berganda
Model Summary(y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
24	.806(x)	.650	.620	.53050

Tabel 8 Hasil Uji Anova Analisis Regresi Berganda
ANOVA(y)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
24	Regression	47.617	8	5.952	21.149	.000(x)
	Residual	25.610	91	.281		
	Total	73.227	99			

x Predictors: (Constant), VAR00026, VAR00009, VAR00022, VAR00006, VAR00017, VAR00018, VAR00020, VAR00030

y Dependent Variable: PUAS

Tabel 9 Hasil *Coefficients* Analisis Regresi Berganda
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
24	(Constant)	-.952	.243		-3.925	.000
	VAR00006	.193	.070	.195	2.742	.007
	VAR00009	.169	.066	.169	2.571	.012
	VAR00017	.205	.065	.209	3.181	.002
	VAR00018	.167	.071	.169	2.343	.021
	VAR00020	.156	.070	.154	2.228	.028
	VAR00022	.183	.068	.183	2.700	.008
	VAR00026	.206	.068	.204	3.044	.003
	VAR00030	.276	.066	.282	4.167	.000

a Dependent Variable: PUAS

5.2.4 Analisis Hasil Analisis Regresi Berganda

Penganalisaan ini digunakan untuk menganalisis hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan adalah :

5.2.4.1 Analisis *Model Summary*

Pada tabel 7 dapat dianalisis hasil – hasil sebagai berikut :

- ✎ Nilai R yang diperoleh sebesar 0,806. Hasil ini menunjukkan bahwa antara kepuasan wisatawan secara keseluruhan dengan jenis – jenis pelayanan yang diberikan oleh Saung Nagklung Udjo memiliki korelasi atau dengan kata lain memiliki hubungan yang kuat.
- ✎ Nilai Adjusted R² yang diperoleh sebesar 0,620. Hasil ini memberikan arti bahwa 62% kepuasan wisatawan secara keseluruhan dapat diterangkan oleh jenis – jenis pelayanan yang diberikan. Dan 38% kepuasan wisatawan Saung Angklung Udjo diterangkan oleh sebab lain.

Dimana jenis – jenis pelayanan yang masuk dalam perhitungan analisis regresi berganda ini antara lain :

↳ Pernyataan atau variabel 6, Pernyataan 9, Pernyataan 17, Pernyataan 18, Pernyataan 20, Pernyataan 22, Pernyataan 26, Pernyataan 30.

Sedangkan jenis – jenis pelayanan yang tidak masuk dalam perhitungan analisis regresi berganda ini antara lain :

↳ Pernyataan 1, Pernyataan 2, Pernyataan 3, Pernyataan 4 , Pernyataan 5 , Pernyataan 7 Pernyataan 8 , Pernyataan 10 , Pernyataan 11 , Pernyataan 12 , Pernyataan 13, Pernyataan 14 , Pernyataan 15,; Pernyataan 16 , Pernyataan 19, Pernyataan 21 Pernyataan 23 , Pernyataan 24 , Pernyataan 25 , Pernyataan 27 , Pernyataan 28 , Pernyataan 29 , Pernyataan 31

5.2.4.2 Analisis Uji Anova

Uji anova pada regresi berganda ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak hubungan linier antara variabel independen dengan variabel dependen

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari uji anova ini adalah terdapat hubungan linier antara dimensi pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo dengan kepuasan wisatawan.

5.2.4.3. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0 : \rho = 0$ (Tidak ada hubungan antara variabel *independen* dan *dependen*)

$H_1 : \rho \neq 0$ (Ada hubungan antara variabel *independen* dan *dependen*)

Nilai t hitung yang diperoleh dari $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$ adalah : $t_{hitung} = 13,487$

dimana $r = 0,806$, $n = 100$

Nilai t_{tabel} yang diperoleh : $t_{tabel} = 1,9846$

Perbandingan nilai t yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $13,487 < 1,9846$

Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka keputusan yang diperoleh adalah tolak H_0 yang memiliki arti bahwa ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

5.2.4.4 Analisis Hasil *Coefficients*

Pengujian yang dilakukan pada tahap ini antara lain :

- ♦ Menguji signifikansi konstanta pada model linier

Hipotesis yang digunakan pada pengujian ini adalah :

$H_0 : a = \beta$ (koefisien regresi konstanta a tidak signifikan)

$H_1 : a \neq \beta$ (koefisien regresi konstanta a signifikan)

Pengambilan keputusan didasarkan pada syarat di bawah ini :

- Apabila $t_{hitung} < -t_{\alpha/2}$ atau $t_{hitung} > t_{\alpha/2} \rightarrow$ Tolak H_0
- Apabila $-t_{\alpha/2} \leq t_{hitung} \leq t_{\alpha/2} \rightarrow$ Terima H_0
- Apabila nilai Sig. $< \alpha \rightarrow$ Tolak H_0
- Apabila nilai Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ Terima H_0

Pada tabel 5.15 terbaca bahwa nilai t_{hitung} sebesar $-3,925$. Nilai t_{tabel} yang diperoleh dengan : $V = N - 2 = 100 - 2 = 98$, Taraf nyata = 0,05 , maka $t_{tabel} = 1,9846$

Perbandingan nilai t yang diperoleh adalah : $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-4,224 < 1,9846$

Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka keputusan yang diperoleh adalah tolak H_0 yang memiliki arti bahwa konstanta a signifikan.

Perbandingan nilai Sig. dengan taraf nyata yang digunakan adalah sebagai berikut :

Nilai Sig. < α , 0,000 < 0,05

Karena nilai Sig. < α maka keputusan yang diperoleh adalah tolak H_0 yang memiliki arti bahwa koefisien regresi konstanta a signifikan.

5.2.6 Pengujian Persamaan Regresi Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi berganda yang dihasilkan memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) atau tidak.

5.2.6.1 Pengujian Homoskedastisitas

Pengujian homoskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variansi atau ragam error menyebar secara konstan dan seragam atau tidak. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah metode *Levene Statistic*.

Hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variansi error konstan dan seragam (homoskedastisitas)

H_1 : Variansi tidak error konstan dan seragam (heteroskedastisitas)

Kriteria pengujian :

⇒ Nilai Sig. > α , maka H_0 diterima

⇒ Nilai Sig. < α , maka H_0 ditolak

⇒

Tabel 10 Hasil Pengujian Homoskedastisitas
Test of Homogeneity of Variances
Unstandardized Residual

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.945	3	96	.128

Nilai Sig. > α , atau 0,128 > 0,05

Karena nilai Sig. lebih besar daripada α maka dapat diputuskan bahwa H_0 diterima sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah variansi error konstan dan seragam. Dengan demikian maka homoskedastisitas terpenuhi.

5.2.6.2 Pengujian Nonautokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier komponen errornya berkorelasi berdasarkan urutan waktu (pada data *timeseries*) atau urutan ruang (pada data *cross-sectional*). Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah metode *Durbin-Watson*. Dalam menentukan apakah terjadi autokorelasi atau tidak maka terdapat ketentuan sebagai berikut :

⇒ $1,65 < DW < 2,35 \rightarrow$ tidak ada autokorelasi

⇒ $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79 \rightarrow$ tidak dapat disimpulkan

⇒ $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79 \rightarrow$ terjadi autokorelasi

Tabel 11 Hasil Pengujian Nonautokorelasi
Model Summary(y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.806(x)	.650	.620	.53050	2.004

x Predictors: (Constant), VAR00026, VAR00009, VAR00022, VAR00006, VAR00017, VAR00018, VAR00020, VAR00030

y Dependent Variable: PUAS

Dari hasil pengujian nonautokorelasi, maka perbandingan nilai *Durbin-Watson* yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$1,65 < DW < 2,35 \quad \text{atau} \quad 1,65 < 2,004 < 2,35$$

Karena nilai *Durbin-Watson* yang diperoleh berada diantara 1,65 dan 2,35 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

5.2.6.3 Pengujian Nonmultikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel – variabel independet. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi korelasi anantara variabel – variabel independennya. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah *Collinearity Diagnostic*. Syarat suatu variabel independent dikatakan nonmultikolinieritas adalah :

⇒ nilai *Tolerance* > 0,5 ; dan

⇒ nilai VIF < 5

Tabel 12 Hasil Pengujian Nonmultikolinieritas
Coefficients(a)

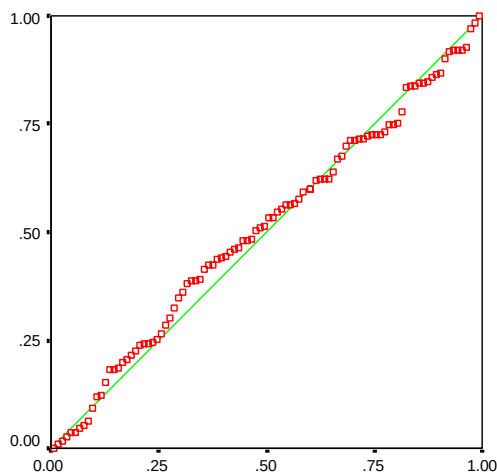
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
24	(Constant)		
	VAR00006	.763	1.310
	VAR00009	.886	1.129
	VAR00017	.888	1.126
	VAR00018	.736	1.359
	VAR00020	.802	1.247
	VAR00022	.841	1.189
	VAR00026	.852	1.174
	VAR00030	.839	1.193

a. Dependent Variable: PUAS

Dari hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa seluruh variabel independent memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,5 dan nilai VIF lebih kecil dari 5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi nonmultikolinieritas.

5.2.6.4 Pengujian Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah error menyebar normal dengan rata-rata nol dan memiliki ragam atau variansi tertentu. Metode yang digunakan dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melakukan plot data juga dengan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Testing*.



Gambar 1

Hasil Pengujian Normalitas

Suatu data berdistribusi normal apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Dalam pengujian normalitas dengan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Testing* hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : sisaan berdistribusi normal.

H_1 : sisaan tidak berdistribusi normal.

Kriteria pengujian :

⇒ Nilai Sig. > α , maka H_0 diterima

⇒ Nilai Sig. < α , maka H_0 ditolak

Hasil Pengujian normalitas dengan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Testing* adalah sebagai berikut:

Tabel 13 Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.50861597
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.058
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.721
Asymp. Sig. (2-tailed)		.677

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil pengujian normalitas, maka perbandingan nilai Sig. dengan α adalah sebagai berikut :

Nilai Sig. > α atau $0,677 > 0,05$.

Karena nilai Sig. lebih besar daripada α maka dapat diputuskan bahwa H_0 diterima sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah sisaan berdistribusi normal. Dengan demikian maka normalitas terpenuhi.

5.3. Rangkuman Hasil pengolahan Data

Tabel 14 Rangkuman Hasil Pengolahan Data

Dimensi	Pernyataan	Pemetaan Zona Toleransi	Uji Hipotesis		Analisis regresi Berganda
			Pelayanan Sekarang dan Harapan	Pelayanan Sekarang dan Minimum	
Tangible	1	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	2	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	3	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	4	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	5	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	6	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
	7	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	8	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	9	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
	10	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	11	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
Reliability	12	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	13	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	14	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	15	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	16	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
Responsiveness	17	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
	18	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
	19	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
Assurance	20	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
	21	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	22	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
	23	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	24	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	25	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	26	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
Empathy	27	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	28	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	29	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan
	30	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	signifikan
	31	Di dalam zona toleransi	tidak puas	masih diterima	tidak signifikan

Hubungan antara pemetaan zona toleransi, uji hipotesis, dan analisis regresi berganda adalah sebagai berikut :

- Untuk Pernyataan 1 : Eksterior Saung Angklung Udjo
Pengolahan data dengan pemetaan zona toleransi dan uji hipotesis pada pernyataan 1 menghasilkan hasil yang sama yaitu wisatawan belum puas dengan eksterior Saung Angklung Udjo tetapi wisatawan masih dapat menerimanya sehingga pelayanan ini masih berada di dalam zona toleransi. Namun pada analisis regresi berganda, eksterior Saung Angklung Udjo tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

5.4. Usulan

Dari hasil pengolahan data dengan pemetaan zona toleransi, uji hipotesis, dan analisis regresi berganda maka pihak Saung Angklung Udjo sebaiknya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan agar meningkatkan kepuasan wisatawan yang datang. Usulan perbaikan dilakukan pada pelayanan yang tidak memuaskan wisatawan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan secara keseluruhan. Berikut ini adalah usulan yang diberikan kepada Saung Angklung Udjo :

- Menugaskan seorang pegawai kebersihan pada setiap toilet yang ada, dimana pegawai kebersihan itu bertanggung jawab atas kebersihan di toilet.
- Memindahkan tempat papan petunjuk ke lokasi yang mudah terlihat oleh wisatawan.
- Melarang pegawai yang sedang bekerja untuk berbincang-bincang dengan pegawai lain dan dilarang membawa *handphone* apabila sedang bekerja sehingga pegawai dapat lebih fokus memperhatikan wisatawan yang datang.
- Memberikan pelatihan kepada pegawai bagaimana cara untuk memberikan pelayanan dengan cepat namun dengan hasil yang baik.
- Memasang papan pengumuman yang berisi untuk selalu menggunakan pengaman tambahan pada kendaraannya.
- Menempatkan pegawai keamanan pada area parkir.
- Menyediakan tempat duduk bagi pegawai parkir dan pegawai keamanan di area parkir agar mereka dapat mengawasi area parkir dengan lebih baik.
- Menanamkan pada diri setiap pegawai untuk selalu bersikap sopan dalam melayani wisatawan tanpa membedakan.
- Menciptakan *mood* yang baik bagi semua pelaku seni, karena kebanyakan dari pelaku seni di Saung Angklung Udjo adalah anak-anak dengan usia di bawah 12 tahun, dimana mereka bekerja sesuai dengan *mood* yang mereka rasakan. Apabila *mood* mereka sedang baik maka mereka akan memberikan pertunjukan yang baik dan konsisten, sedangkan apabila *mood* mereka sedang tidak baik maka mereka akan memberikan pertunjukan yang tidak baik dan tidak konsisten.
- Membuat brosur dan menitipkannya pada perusahaan travel, daerah – daerah wisata alam serta wisata belanja yang ada di Bandung maupun luar Bandung.
- Membuat webside dengan menggunakan Bahasa Indonesia sehingga wisatawan dalam negeri dapat dengan mudah memperoleh informasi.

6 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis maka dapat disimpulkan:

1. Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo tidak dapat memuaskan wisatawan. Hal ini terlihat dari nilai MSS (*Measure of Service Superiority*) setiap pernyataan yang bernilai negatif. Tetapi nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*) setiap pelayanan memiliki nilai positif, yang memberikan arti pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo masih di atas batas minimum yang ditetapkan oleh wisatawan.

2. Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo berada dalam zona toleransi karena memiliki nilai MSS (*Measure of Service Superiority*) negatif dan nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*) positif.
3. Berdasarkan analisis regresi berganda pelayanan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan secara keseluruhan antara lain:
 - ⇒ Pernyataan 6 : Ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai
 - ⇒ Pernyataan 9 : Ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo
 - ⇒ Pernyataan 17 : Ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan
 - ⇒ Pernyataan 18 : Kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan
 - ⇒ Pernyataan 20 : Keamanan area parkir
 - ⇒ Pernyataan 22 : Kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan
 - ⇒ Pernyataan 26 : Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan
 - ⇒ Pernyataan 30 : Kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo

7 Daftar Pustaka

1. Arikanto, Suharsimi., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
2. Blank, Leland; ”*Statistical Procedures For Engineering, Management, and Science*”.1982
3. Hadi Sutrisno, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
4. Hurriyati, Ratih; ”*Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen*”, Bandung, 2005.
5. Margono, S.; ”*Metodologi Penelitian Pendidikan*”, PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
6. Rangkuti, Freddy; ”*Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*”, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
7. Santoso Singgih., SPSS versi 11.5: *Mengolah Data Statistik secara Profesional*, Jakarta:PT Elex Media Kumpotiondo, 2005.
8. Simamora, Bilson; ”*Analisis Multivariat Pemasaran*”, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
9. Sugiyono; ”*Metode Penelitian Administrasi*”, CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
10. Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2002.
11. Sugiyono; ”*Metode Penelitian Administrasi*”, CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
12. Sulaiman Wahid., ”*:Analisis Regresi Menggunakan SPSS*”, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
13. Supranto, J.; ”*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*”, PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
14. Tjiptono, Fandy., *Manajemen Jasa*,Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
15. Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana. *Total Quality Manajemen.*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
16. Walpole, R. E.; ”*Pengantar Statistika*”, Edisi 3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
17. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Bery., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation. New York: The Free Press*, 1990.