



G E M A

Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi

Laman Jurnal: jurnal.gentiaras.ac.id/index.php/Gema/index
ISSN : 2086-9592 (p) , 2721-5490 (e)



Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Berkunjung di Era *New Normal* pada Kolam Renang Umbul Kating

Lucia Esti Setyaning, Victor Marindra Ardianto, Filiae Marry

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras, Lampung

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Artikel History: Received: October 5, 2022 Revised: November 24, 2022 Published: November 30, 2022</p> <p>Keywords: Decision to visit, Physical evidence</p>	<p><i>The purpose of this research is to analyze the effect of physical evidence towards visiting decision in new normalera at the swimming pool of Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar. This research is a type of quantitative research. The sampling technique used is the accidental sampling technique, which is the technique of determining the sample based on chance, that is, anyone who coincidentally meets the researcher can be used as a sample, if it is deemed that the person who happened to be met is suitable as a data source, and in this study, 100 respondents were used. calculated by non-probability sampling using the Slovin formula. The technique used in this research was analyzed using simple linear regression analysis. The test results shown by the study obtained the equation regression $Y = 9.809 + 0.296X + e$. From the regression coefficient of the Physical Evidence (X) variable of 0.296. Based on R square () of 0.099, it shows that statistically the magnitude of the influence of Physical Evidence on Visiting Decisions in the Era New Normal at the swimming pool of Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar is 9.9% while the other 90.1% is influenced by other factors that are not investigated in this study.</i></p>
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel: Diterima: 5 Oktober 2022 Direvisi: 24 November 2022 Dipublikasikan: 30 November 2022</p> <p>Kata kunci: Keputusan berkunjung, Physical evidence</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh physical evidence terhadap keputusan berkunjung di era new normal pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data, dan pada penelitian ini menggunakan sebanyak 100 responden yang di hitung dengan non probability sampling dengan menggunakan rumus slovin. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil pengujian yang ditunjukkan oleh penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 9,809 + 0,296X + e$. Dari koefisien regresi variabel Physical Evidence (X) sebesar 0,296. Berdasarkan R square () sebesar 0,099 menunjukkan bahwa secara statistik besarnya pengaruh Physical Evidence terhadap Keputusan Berkunjung di Era New Normal pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar sebesar 9,9% sedangkan 90,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>

Corresponding Author :

Victor Marindra Ardianto
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras, Lampung
*email: vicmansj@gmail.com



PENDAHULUAN

Banyak negara di dunia yang mulai melakukan pemulihan beberapa sektor yang terkena dampak pandemi covid-19, salah satunya negara Indonesia yang saat ini mulai berjuang untuk memulihkan sektor pariwisata yang menurun akibat pandemi. Mengutip dari *m.republika.co.id* (2021), pemerintah melalui Kepala Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung telah mempersiapkan pariwisata di era new normal selama pandemi covid-19 dengan tetap menggunakan protokol kesehatan yang ketat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah saat ini yaitu dengan terus mengembangkan potensi yang ada di pedesaan guna membantu memulihkan perekonomian masyarakat .

Kolam renang Umbul Kating merupakan kegiatan usaha yang dikelola langsung oleh aparat desa melalui Badan Usaha Milik Desa Purwodadi Mekar .Kolam renang ini didirikan untuk mempermudah masyarakat dalam berwisata terlebih lagi untuk berwisata di dekat tempat tinggal mereka. Untuk itu pengelola kolam renang umbul kating memikirkan strategi dalam mengenalkan wisata desa yang ada di tempat ini, dan menarik para masyarakat untuk datang berkunjung dengan berbagai upaya salah satunya yaitu dengan pengelolaan bukti fisik (*physical evidence*) di dalam objek wisata itu sendiri.

Kemudian menurut Amstrong & Kotler (2012:62), bukti fisik merupakan hal yang nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli atau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Unsur yang termasuk dalam sarana fisik, antara lain lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan bahan-bahan lainnya.

Menurut Pakarti, Kusumawati dan Mawardi (2017), keputusan berkunjung merupakan tahapan akhir dari serangkaian proses yang terjadi pada perilaku konsumen. Sedangkan menurut Hartiningsih & Rokhmah (2017), definisi keputusan pembelian adalah tahapan keputusan di mana konsumen secara aktual dengan mencari informasi sebelum melakukan pembelian suatu produk. Keputusan berkunjung wisatawan diadaptasi dari konsep keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Badan Usaha Milik Desa Purwodadi Mekar selaku pengelola Kolam Renang Umbul Kating yaitu Bapak Tri Karyono mengatakan bahwa kelengkapan bukti fisik (*physical evidence*) di Kolam Renang Umbul Kating ini dinilai belum optimal. Sehingga menyebabkan terjadinya penurunan pengunjung dan walaupun ada peningkatan, peningkatan yang terjadi hanya sedikit karena banyak masyarakat yang lebih tertarik untuk mengunjungi objek wisata lain yang lebih menarik dan memiliki fasilitas yang lengkap dibandingkan di Kolam Renang Umbul Kating ini. Hal ini juga dikatakan oleh beberapa pengunjung yang pernah berkunjung di Kolam Renang Umbul Kating ini yang

mengatakan bahwa kelengkapan bukti fisik (*physical evidence*) disini masih kurang, salah satunya yaitu kurangnya jumlah gazebo yang ada di tempat ini, tempat parkir yang masih terbuka dan rusaknya beberapa penerangan yang ada disini.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan di Kolam Renang Umbul Kating

Tahun	Jumlah Kunjungan
2019	8.103
2020	3.480
2021	3.490

Sumber: BUMDes Desa Purwodadi Mekar 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan terjadi penurunan yang sangat drastis di tahun 2020 akibat pandemi covid-19, kemudian di tahun 2021 dimana era *newnormal* sudah diterapkan mulai terjadi peningkatan pengunjung namun hanya sedikit, dikarenakan bukti fisik di kolam renang belum optimal.

Menurut Umi Azizah dan Eka Suprajang 2020 dalam penelitiannya menyebutkan bahwa semakin baik *physical evidence* maka semakin tinggi pula tingkat keputusan berkunjung wisatawan. Kemudian (Fariz Ismail and Setyo Iriani 2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Hal ini juga diperkuat dengan (Ananda, Ahman, and Ridwanudin 2013) menyebutkan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung.

Dipilihnya Kolam Renang Umbul Kating sebagai objek penelitian ini adalah walaupun beberapa fasilitas seperti tempat parkir yang masih terbuka, letak kolam renang yang berada di pelosok desa dan fasilitas lain yang belum optimal namun membuat beberapa pengunjung sangat antusias untuk datang ke kolam renang ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung di era *new normal* pada kolam renang Umbul Kating. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberi tambahan referensi penelitian di bidang manajemen pemasaran, dan memberi saran yang berguna bagi pengelola kolam renang Umbul Kating.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena data yang akan diolah adalah data dalam bentuk numeric atau angka dan sangat berguna untuk membuktikan dan mengkonfirmasi jawaban atas pertanyaan tentang pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung di era *new normal*. Penelitian dilakukan di Kolam Renang Umbul Kating beralamatkan di Desa

Purwodadi Mekar Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur. Waktu yang digunakan dalam penelitian dimulai pada bulan April – Mei 2022.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang berkunjung ke Kolam Renang Umbul Kating. Peneliti menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error detecting (e) yang digunakan adalah 10% (0,1) dengan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{3.490}{1+(3.490 \times 0,1^2)}$$

$$= 98 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Definisi Operasional Variabel

Menurut Zeithaml et al., (2013:26) indikator *physical evidence* antara lain fasilitas fisik eksterior, fasilitas fisik interior, *sound/music/lighting* dan fasilitas berwujud lainnya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (dalam Ananda et al., 2013) Keputusan berkunjung indikatornya adalah pemilihan produk , pemilihan merek ,pemilihan penyalur , jumlah kunjungan , penentuan waktu berkunjung

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah berupa kuisioner yang disebarkan kepada pengunjung Kolam Renang Umbul Kating. Data Sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. (Sujarweni 2020).

Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah Kuesioner, Dokumentasi, dan Observasi.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2016:47) mengemukakan bahwa analisis deskriptif adalah statistik yang dipergunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Uji ini juga digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Adapun rumusnya sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi
n	= Banyaknya sampel
ΣXY	= Jumlah perkalian variabel x dan y
ΣX	= Jumlah nilai variabel x
ΣY	= Jumlah nilai variabel y
ΣX^2	= Jumlah pangkat dari nilai variabel x
ΣY^2	= Jumlah pangkat dari nilai variabel y

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas intrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik varian Alpha Cronbach (α) > 0,60 yang dibantu dengan program IBM SPSS for windows 25 (Arikunto 2012) adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{ac} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma a^2_b}{\Sigma a_c^2} \right]$$

Keterangan:

R_{ac}	= koefisien reliabilitas Alpha Cronbach
k	= banyaknya butir pertanyaan
ab^2	= jumlah varians butir
at^2	= varians total

3. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas data dilakukan dengan pengujian Grafik *Normality Probability Plot*, Uji Kolmogorov Smirnov, Uji Homogenitas.

4. Analisis Regresi Sederhana

Menurut Nugroho (2017:43) regresi linier sederhana bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel lain. Dalam penelitian ini analisis regresi sederhana ini digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel *Physical Evidence* dengan variabel Keputusan Berkunjung.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2016) Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan t-tabel dengan tingkat kesalahan (signifikansi) sebesar 0,05 (5%) dan dengan derajat kebebasan diperoleh dari $df = (n-k)$.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Nugroho (2017:50) koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dengan semakin besar (R^2) maka semakin baik variabel independent mempengaruhi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2016:147) analisis deskriptif adalah statistik yang dipergunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Berikut data analisis deskriptif berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel *Physical Evidence* (X) dan variabel Keputusan Berkunjung (Y).

Tabel 2. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Physical Evidence* (X)

No	Butir Pertanyaan	Total Jawaban	Rata-rata
1	Kolam renang umbul kating memiliki kemenarikansegi bangunan. serta memiliki lingkungan sekitar kolam renang yang bersih, rapi, dan nyaman	425	4.25
2	Kolam renang umbul kating memasang tanda/papan nama di beberapa akses jalan untuk promosi. Dan memiliki area parkir yang aman, nyaman serta memudahkan mobilitas kendaraan	413	4.13
3	Kolam renang umbul kating menghias dinding sekitar kolam renang dengan lukisan yang sesuai dan warna interior kolam yang tidak terlalu mencolok. Serta memiliki ruangan yang bersih, rapi dan nyaman dan air kolam yang bersih.	395	3.95
4	Kolam renang umbul kating menyediakan wahana wisata dan fasilitas permainan anak dalam keadaan bersih dan baik. Serta menyediakan perlengkapan sarana berenang (pelampung,dll) dalam keadaan baik dan layak.	386	3.86
5	Kolam renang umbul kating menyediakan fasilitas pelengkap (gazebo, lampu, P3K, dll) dalam keadaan bersih dan kondisi baik. Serta penataan semua fasilitas dalam keadaan rapi dan terletak tidak jauh dari kolam renang.	357	3.57
6	Musik yang diputarkan di kolam renang umbul kating sesuai dengan keinginan pelanggan. Serta penerangan yang ada di kolam renang dalam keadaan baik.	374	3.74
7	Kolam renang umbul kating menyediakan media Facebook/Instagram untuk memudahkan mengakses informasi yang tersedia di kolam renang umbul kating.	358	3.58
8	Kolam renang umbul kating selalu menerapkan protokol kesehatan dan karyawan kolam renang umbul kating selalu berpenampilan menarik dengan seragam yang bersih dan rapi.	388	3.88

Sumber :Hasil Data Diolah Penulis 2022

Data diatas menunjukkan hasil tanggapan responden variabel *Physical Evidence* (X) yang berjumlah 100 responden. Terlihat bahwa nilai minimum dan rata-rata sebesar yang terdapat pada pernyataan kelima (5) adalah 357 dan 3.57 serta nilai maksimum dan rata-rata yang terdapat pada pernyataan kesatu (1) adalah 425 dan 4.25.

Tabel 3. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Berkunjung (Y)

No	Butir Pertanyaan	Total Jawaban	Rata-rata
1	Saya memutuskan berkunjung ke kolam renang umbul kating karena menurut saya kolam renang umbul kating ini menarik.	377	3.77
2	Saya memutuskan berkunjung ke kolam renang umbul kating setelah membandingkan dengan objek wisata yang lain. Dan kolam renang umbul kating ini sudah sangat terkenal di lingkungan saya	376	3.76
3	Saya berkunjung ke kolam renang umbul kating karena lokasi kolam renang dekat dengan tempat tinggal saya dan adanya kemudahan akses menuju kolam renang umbul kating.	399	3.99
4	Saya sering melakukan kunjungan ke kolam renang umbul kating selama new normal.	358	3.58
5	Saya melakukan kunjungan ke kolam renang umbul kating saat weekend atau saat hari libur besar	388	3.88

Sumber: Hasil Data Diolah Penulis 2022

Data diatas menunjukkan hasil tanggapan responden variabel Keputusan Berkunjung (Y) yang berjumlah 100 responden. Terlihat bahwa nilai minimum terdapat pada pernyataan keempat (4) adalah 358 dan 3.58, serta nilai maksimum dan rata-rata yang terdapat pada pernyataan ketiga (3) adalah 399 dan 3.99. Untuk pengelola kolam renang Umbul Kating perlu melakukan promosi baik melalui sosial media atau promosi secara langsung agar nantinya akan meningkatkan keputusan berkunjung di era *new normal*.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini sebanyak 30 responden digunakan untuk uji validitas. Berdasarkan ukuran sampel 30, taraf signifikansi adalah 5% (0,05), maka $df = (N - 2)$ ($30 - 2 = 28$), nilai r tabel untuk $df = 28$ adalah 0,3610. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan jumlah delapan pernyataan *Physical Evidence* (X) menunjukkan bahwa semua pernyataan dinyatakan Valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Begitu juga dengan lima pernyataan Keputusan Berkunjung (Y) menunjukkan bahwa semua pernyataan dinyatakan Valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Berdasarkan hasil Uji Validitas dimana kedua pernyataan *Physical Evidence* (X) dengan delapan pernyataan dan Keputusan Berkunjung (Y) dengan lima pernyataan. Dengan demikian seluruh butir pernyataan kedua data tersebut Valid dan layak untuk diuji karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas intrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik varian Alpha Cronbach (α) > 0,60 yang dibantu dengan program IBM SPSS for windows 25. Dalam penelitian ini sampel sebanyak 30 responden digunakan untuk uji reliabilitas. Berdasarkan hasil

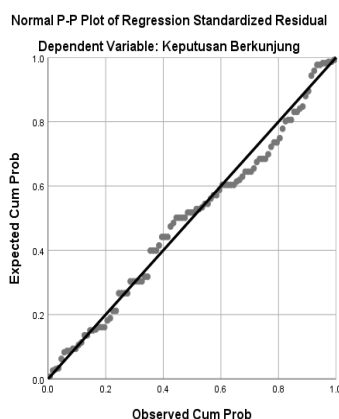
perhitungan menunjukkan bahwa variabel independen *Physical Evidence* dinyatakan Reliabel, dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari *Cronbach's Alpha*(α) 0,60 diperoleh dengan nilai $0,782 > 0,60$. Begitu juga dengan variabel dependen Keputusan Berkunjung dinyatakan Reliabel, dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari *Cronbach's Alpha*(α) 0,60 diperoleh dengan nilai $0,809 > 0,60$.

Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas data dilakukan dengan pengujian berikut :

a. Grafik *Normality Probability Plot*

Metode untuk menguji normalitas adalah dengan melihat *normal probability plot*. Menurut (Ramadhayanti, 2019) *normal probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (*hypothetical distribution*). Berikut ini adalah gambar yang telah diuji melalui SPSS 25:



Sumber : Data Primer olahan output SPSS Statistic 25

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji *Kolmogorov Smirnov*

Untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan pula melalui statistik yang salah satunya dapat dilihat melalui *Kolmogorov-Smirnov test (K-S)*.

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.70484157

Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer Setelah Diolah Penulis, 2022

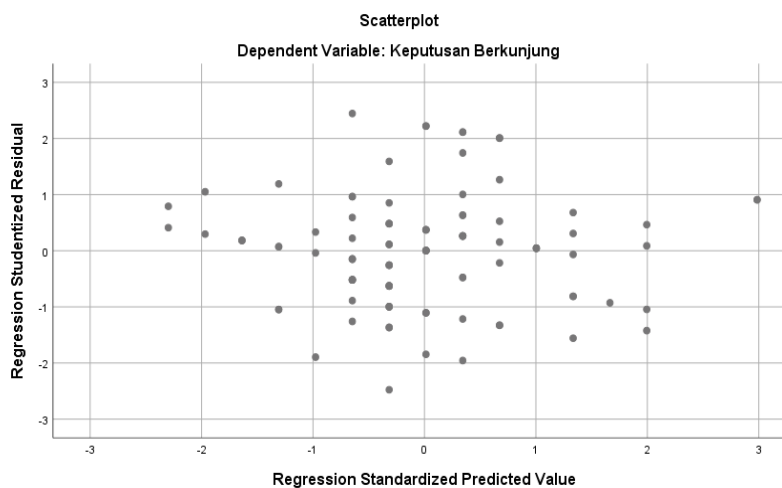
Menurut Santoso (2012:293) dalam dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

Berdasarkan perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Asympt. Sig. (2-tailed)* = 0,186 lebih besar dari nilai signifikansi sebesar 0,05. Dari hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa data penelitian ini terdistribusi dengan normal.

c. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas dilakukan agar dapat memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variasi yang sama. Uji homogenitas perlu dilakukan karena untuk mengetahui data variabel x dan y bersifat homogen atau tidak dalam satu populasi yang memiliki varian yang sama.



Sumber: Data Primer Setelah Diolah Penulis, 2022

Gambar 2. Hasil Uji Homogenitas

Berdasarkan tampilan scatterplot diatas maka dapat kita ketahui bahwa hubungan antara variabel 1 dengan variabel 2 sangatlah kecil. Akan tetapi masih dapat dikatakan bahwa data bersifat homogen karena diketahui bahwa penyebaran nilai – nilai perbandingan tersebut tidak membentuk pola tertentu dan kedua variabel yang digunakan memiliki varians yang relatif sama atau homogen sehingga keadaan homogen dapat terpenuhi . Hal ini disebabkan karena sebagian besar titik menyebar diatas angka 0. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang memiliki variasi sama.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menentukan ketetapan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) yaitu *Physical Evidence* (Bukti Fisik) terhadap variabel dependen (Y) yaitu Keputusan Berkunjung.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T hit Sig.
1	(Constant)	9.809	2.807		3.495 .001
	<i>Physical Evidence</i>	.296	.090	.315	3.283 .001

a. Dependent Variable: Keputusan Berkunjung

Sumber : Data Primer Setelah Diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel di atas bahwa pengaruh antara *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung di era *new normal* di Kolam Renang Umbul Kating bersifat positif dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 9,809 + 0,296X + e$$

Dengan demikian dapat diartikan bahwa :

Y = Keputusan berkunjung

a = 9,809 merupakan nilai konstanta (a) yang menunjukkan bahwa keputusan berkunjung (Y) akan tetap memiliki nilai sebesar 9,809 tanpa pengaruh *physical evidence* (X).

b = 0,296 adalah koefisien regresi *physical evidence* yang menunjukkan bahwa keputusan berkunjung (Y) akan meningkat 0,296 apabila *physical evidence* (X) ditingkatkan.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Proses pengujian t variabel X (*Physical Evidence*) terhadap variabel Y (Keputusan Berkunjung) proses pengujian uji t adalah sebagai berikut :

1) Hipotesis untuk penelitian ini

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh antara *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung di era *new normal* pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar.

Ha : Diduga terdapat pengaruh antara *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung di era *new normal* pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar.

2) Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel, yaitu sebagai berikut :

Jika statistik $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima.

Jika statistik $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak.

a) Statistik t_{hitung} dari tabel output di atas terlihat bahwa t_{hitung} 3,283

b) Statistik

(1) Tingkat signifikansi (α) = 5%

(2) Df (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 atau 100 – 2 = 98

(3) Didapat t_{tabel} 1,66055

3) Keputusan

Karena statistik t_{hitung} 3,283 $>$ t_{tabel} 1,66055 maka Ha diterima dan Ho ditolak.

Berarti ada pengaruh antara *Physical Evidence* terhadap Keputusan Berkunjung di Era *New Normal* pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.315a	.099	.090	2.719

Sumber: Data Primer olahan output SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel diatas angka R square adalah 0,099 (adalah penguadratan dari koefisien korelasi atau $0,315 \times 0,315 = 0,99$). Adapun R square sebesar 0,099 menunjukkan bahwa *physical*

evidence mempengaruhi keputusan berkunjung sebesar 9,9% sedangkan sisanya 90,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, saran untuk penelitian selanjutnya maka perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan variabel diluar *Physical Evidence*

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ananda, Ahman dan Riwanudin tahun 2013, yang telah melakukan penelitian pada Wisata Pemandian Air Panas Ciwalini-Ciwidey Kabupaten Bandung dengan judul Pengaruh *Physical Evidence* Objek Wisata Pemandian Air Panas Ciwalini Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (Survei Pada Wisatawan Nusantara Pemandian Air Panas Ciwalini-Ciwidey Kabupaten Bandung).

Hal ini sejalan juga dengan teori dari Zeithaml et al., (2013:26) mendefinisikan *physical evidence* sebagai “The environment in which the service is delivered and where firm and customer interact and any tangible component that facilitate performance or communication of the service”. Artinya, *physical evidence* sebagai "Lingkungan di mana layanan dikirimkan dan dari perusahaan dan pelanggan berinteraksi dan setiap komponen nyata yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi Layanan". Dengan indikator fasilitas fisik eksterior, fasilitas fisik interior, sound/music/lighting dan fasilitas berwujud lainnya. Sehingga *Physical Evidence* merupakan salah satu hal yang mempengaruhi konsumen ketika akan melakukan keputusan berkunjung ke suatu tempat wisata. Semakin baik *Physical Evidence* di tempat wisata tersebut maka tingkat keinginan berkunjung konsumen akan meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan R square (R^2) sebesar 0,099 menunjukkan bahwa secara statistik besarnya pengaruh *Physical Evidence* terhadap Keputusan Berkunjung di Era *New Normal* pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar sebesar 9,9% sedangkan 90,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian yang ditunjukkan oleh penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 9,809 + 0,296X + e$. Dari koefisien regresi variabel *Physical Evidence* (X) sebesar 0,296.

Mengingat adanya pengaruh yang kecil tersebut maka peneliti memberikan saran bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menambah variabel yang berbeda. Selain itu, bagi badan usaha milik desa Purwodadi Mekar, berdasarkan hasil penilaian dari para responden mengenai *Physical Evidence* dari Kolam Renang Umbul Kating, pihak pengelola sepatutnya meningkatkan kembali fasilitas – fasilitas pendukung lainnya seperti memperbaiki gazebo yang dan kotor, memperbaiki lampu yang sudah

rusak , serta menambah fasilitas P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan). Pengelola Kolam Renang perlu mengadakan promosi melalui sosial media seperti Instagram, Facebook, Whatsapp, Tiktok , dan media sosial lainnya agar memudahkan pengunjung mengakses informasi yang tersedia di kolam renang umbul kating

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary, and Philip Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I. edited by A. Alih bahasa Sindoro and B. Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Ananda, R. P.dkk. (2013). Pengaruh Physical Evidence Objek Wisata Pemandian Air Panas Civalini Terhadap Keputusan Berkunjung. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 3(1).
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- BUMDES Kating Raya.2019.*Profil BUMDES Kating Raya*. Desa Purwodadi Mekar.
- Fariz Ismail, F., and Setyo Iriani, S. (2021). Pengaruh Event Pariwisata Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Berkunjung. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*, 9(4).
- Hartiningsih, S., and Rokhmah, B. (2017). Bauran Pemasaran (4P+Physical Evidence) dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Laboratorium Klinik Prodia Surakarta. *Media Ekonomi Dan Manajemen Surakarta*, 32(1).
- Nugroho, Bhuono Agung. 2017. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Pakarti, S., Kusumawati, A., and Mawardi, M. K. (2017). Pengaruh City Branding Dan Event Pariwisata Terhadap Keputusan Berkunjung serta Dampaknya Pada Minat Berkunjung Kembali Ke Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Ramadhayanti, Ana. 2019. *Aplikasi SPSS Untuk Penelitian Dan Riset Pasar*. Jakarta: Gramedia.
- Santoso, Singgih. 2012. *Aplikasi SPSS Pada Statistik Parametrika*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Umi Azizah, K., & Eka Suprajang, S. (2020). Analisis Physical Evidence dan Promosi terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan : Studi Kasus pada Wisata Alam Sumberasri (Wisata Bukit Teletubbies) Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 5(1).
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, and Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Mc- Graw: Hill. Boston.
- m.republika.com.2021.Lampung Kembangkan Desa Wisata untuk Pulihkan Ekonomi .(online) (<https://www.republika.co.id/berita/qun9i9382/lampung-kembangkan-desa-wisata-untuk-pulihkan-ekonomi>). Diakses tanggal 2 Maret 2022