

Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Café Okinawa di Kecamatan Makale

Rivaldo Ridson

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Astriwati Biringkanae

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Lisa Kurniasari Wibisono

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Korespondensi penulis : rivaldoridson0@gmail.com*

Abstract. *This study aims to determine the effect of physical evidence on the decision to visit Okinawa cafes. This research is a quantitative descriptive research that aims to analyze and describe the effect of physical evidence. The population in this study are the owners and visitors of Okinawa cafes. The research conducted was to collect data related to the variables studied through literature research and field research. The data collection technique used is a questionnaire. The data testing techniques carried out included conducting instrument quality tests, classical assumption tests, simple regression tests and hypothesis testing. The results showed that the influence of physical evidence on the decision to visit Okinawa cafes based on the results of the determination test (R^2) was 20.7%.*

Keywords: *Effect of Physical Evidence, Visiting Decision*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung pada *café* okinawa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh *physical evidence*. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik dan pengunjung *café* Okinawa. Adapun penelitian yang dilakukan adalah mengumpulkan data yang ada kaitannya dengan variabel-variabel yang diteliti melalui penelitian pustaka dan penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan kuesioner. Adapun teknik pengujian data yang dilakukan antara lain dengan melakukan uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung pada *café* Okinawa berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) yaitu sebesar 20,7%.

Kata kunci : *Physical Evidence, Keputusan Berkunjung*

LATAR BELAKANG

Dalam dunia bisnis yang begitu pesat, akan berdampak semakin tinggi dalam persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar pada dunia usaha. Khususnya pada bisnis *café* yang ada disekitar kita saat ini, hal ini ditandai dengan semakin menjamurnya bisnis *café* yang semakin berkembang dengan pesat sudah banyak wirausahawan yang membuka usaha *café* dengan berbagai konsep dan ide-ide yang dibuat untuk memikat konsumen dari berbagai kalangan, seperti orang dewasa, anak-anak dan lain-lain. Selain itu juga sudah ada beberapa lokasi kecil bahkan juga sudah banyak bermunculan *café*. Pada industri *café* salah satu jenis usaha yang begitu cepat menyebar seiring dengan perkembangan atau perubahan gaya hidup masyarakat yang berkembang pesat.

Cafe merupakan salah satu tempat yang begitu strategis digunakan untuk *quality time* bersama keluarga ataupun teman. Pada dasarnya, *café* biasa digunakan oleh konsumen untuk rehat sejenak atau ingin mencari suasana yang nyaman, baik itu untuk bersantai sendirian, nongkrong bersama teman maupun untuk menghaiskan waktu bersama keluarga. Pada pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung yang sangat mempengaruhi daya tarik konsumen untuk berkunjung pada suatu perusahaan, *physical evidence* merupakan alat pemasaran yang dibutuhkan untuk mendukung keberlangsungan hidup

perusahaan. Bukti fisik atau biasa disebut *physical evidence* adalah salah satu komponen yang memperlihatkan secara langsung kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen sehingga dapat memberikan suatu persepsi kepada konsumen untuk menciptakan suatu kepuasan tertentu. *Physical evidence*, karena komponen ini dapat memberikan suatu yang istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenan dengan apa yang ingin dicapai, akan diberikan kepada perusahaan untuk segmen pasar yang dituju serta pesan-pesan yang sangat berkenan dengan karakteristik jasa yang dimiliki. Selain itu bukti fisik atau biasa disebut *physical evidence* penting dalam membentuk suatu *image* atau persepsi sebab melalui bukti fisik *physical evidence* ini konsumen siap untuk mengidentifikasi dan membandingkan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya.

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*” Zeithaml, Bitner and Gremler (2013). Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa bukti fisik merupakan lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan pelanggan berinteraksi, segala komponen-komponen yang dapat terlihat yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi jasa tersebut.

Physical evidence sangat mempengaruhi keputusan berkunjung karena hal ini perusahaan yang ada harus memperhatikan lingkungan fisik tempat jasa yang diciptakan agar menarik minat atau keputusan berkunjung. Proses pengambilan keputusan berkunjung sangat dipengaruhi oleh konsumen. Sehingga perilaku konsumen setelah memperoleh informasi mengenai perusahaan jasa tersebut yang memiliki kesan yang baik serta proses dan penilaian pengambilan keputusan dengan menetapkan satu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Di era ini, bisnis *café* merupakan hal yang banyak dilakukan oleh para pengusaha saat ini. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya muncul usaha bisnis *café* sejenisnya, diantaranya *Café Kaboro*, *Yamoke coffee and dessert*, *Café*

Seven Celsius dan masih banyak lagi café yang ada disekitar Kecamatan Makale. Dengan persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan yang sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik perhatian konsumen. Sehingga perlu mencermati pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung.

Sejak berdirinya *Café Okinawa* sampai saat ini, cukup banyak dikunjungi oleh konsumen dari semua kalangan. Berdasarkan pemangamatan awal yang dilakukan melalui wawancara dengan pemilik *Café Okinawa*, terungkap bahwa rata-rata jumlah pengunjung *Café Okinawa* pada tahun 2023 ini sebanyak 5 sampai 10 orang untuk setiap hari. Terdapat alasan mengapa konsumen mengunjungi *Café Okinawa* dalam hal ini *café* menjadi tempat untuk bersantai dan bisa memberi manfaat tersendiri untuk konsumen yang datang berkunjung *Café Okinawa* juga bisa dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas dan lain-lain. Selain karena posisinya yang strategis berlokasi dekat dari jalan poros makalerembon juga bernuansa alam sehingga pengunjung dapat lebih rilex dalam menikmati suasana *Café Okinawa*. Selain itu, *Café Okinawa* juga menyediakan *free wifi* secara gratis dan *live music* yang biasanya dilakukan pada akhir pekan untuk menghibur pengunjung.

KAJIAN TEORITIS

Zeithsm1, Bitner dan Gremler (2013) mengungkapkan bahwa *physical evidence* adalah “*The environment in which the service is delivered and where firm and customer interact, as well as any tangible components that facilitate performance or communication of the service.*” Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa bukti fisik adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan pelanggan berinteraksi, segala komponen-komponen yang dapat terlihat yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi jasa tersebut. *Physical evidence* adalah tersedianya fasilitas perusahaan, kelengkapan ruangan, dan sarana komunikasi dalam proses jasa (Sabrilia *et al*, 2016).

“Bukti fisik merupakan penunjang dari proses penyampaian jasa. Bukti fisik dapat berupa *image* yang terbentuk melalui gedung, *layout* atau bahkan standarisasi pelayanan yang dapat menyediakan *image* yang kongkrit, logo, warna, seragam pegawai, alat komunikasi dan informasi.” Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa “Bukti fisik (*physical evidence*) adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi, dan setiap komponen *tangible* memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Tanpa bukti fisik keberadaan perusahaan kurang mendapat perhatian dari konsumen atau bahkan pelanggan tidak tahu sama sekali mengenai produk tersebut.”

Untuk itu, bukti fisik merupakan poin penting dalam penyampaian jasa hal ini dikarenakan bukti fisik sebagai pemisah antara ekspektasi pelanggan dan penyampaian jasa. Semakin baik bukti fisik yang diberikan oleh perusahaan maka semakin besar kemungkinan pelanggan akan puas terhadap jasa yang di berikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan sebelumnya ditemukan bahwa *physical evinde* (bukti fisik) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat berkunjung Kembali. Kotler dan Amstrong (2012) mengungkapkan bahwa bukti fisik (*physical evidence*) merupakan sarana fisik, lingkungan terjadinya penyampaian jasa yang ditawarkan. Irwan dan Faisal (2016) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa fasilitas/bukti fisik akan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang konsumen. Hal ini pun didukung dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan Soukotta, Talakua, dan Talakua (2019) yang menemukan bahwa faktor-faktor marketing mix yang teridentifikasi terhadap objek wisata pantai Lubang Buaya negeri Morella adalah produk, harga, lokasi, orang (tenaga kerja) dan bukti fisik (*physical evidence*) dengan bukti fisik memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap minat berkunjung konsumen.

Kotler dan Keller (2012), keputusan berkunjung merupakan suatu tahap dimana konsumen memiliki pilihan dan siap untuk melakukan pembelian. Indikator yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan berkunjung yaitu pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan penyalur, jumlah kunjungan, penentuan waktu kunjungan.

Keputusan berkunjung di riset ini di adopsi dari keputusan pembelian, sebab variabel serta dimensinya yang serupa memberi kemungkinan dalam memakai teori kepuysan pembelian menjadi keputusan berkunjung. Kotler dan Amstrong, (2016) mengemukakan keputusan pembelian ialah suatu elemen dari perilaku konsumen yakni belajar mengenai bagaimana individu, kelompok maupun organisasi memilah, membeli, atau memakai barang atau jasa untuk memuaskan keperluan serta Hasrat mereka. keputusan pembelian ialah fase diskema keputusan pembelian yang mana *customer* betul betul membutuhkan (Ardiansyah 2019).

Peter dan Olson dalam Nitisusastro, (2012) pengambilan keputusan konsumen adala proses interaksi antara sikap afektif, sikap kognitif, sikap behavioral dengan faktor lingkungan dengan manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek kehidupannya. Keputusan berkunjung dalam penelitian ini merupakan konsep yang disamakan dengan keputusan pembelian. Menurut Nitisusastro (2012) mendefinisikan keputusan berkunjung merupakan tahapan proses yang terjadi pada perilaku konsumen. Keputusan berkunjung memiliki proses

yang dialami konsumen sebelum melakukan kunjungan yang melibatkan pencarian informasi (pengetahuan) dan kebutuhan mengenai produk atau tempat, sehingga menginginkannya yang kemudian menetapkan pilihan untuk berkunjung ketempat tersebut setelah melalui beberapa tahapan. Keputusan adalah identifikasi suatu masalah hingga terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi dalam proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah. Rekomendasi yang terbentuk akan dipakai dan digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan (Fahmi, 2016).

Ramadan, Suharyono, dan Kumadji (2015), minat merupakan dorongan yang kuat memotivasi seseorang dalam memilih suatu tindakan. Tindakan yang dapat digunakan terkait minat berkunjung seperti ketertarikan, preferensi dan pencarian informasi.

Berdasarkan definisi diatas, bisa diambil simpulan jika keputusan berkunjung ialah perilaku manusia untuk menetapkan sebuah opsi dalam menggapai suatu kepuasan sesuai kebutuhan serta keinginannya.

Adapun beberapa penelitian terdahulu adalah sebagai berikut, Fahmiroellah Fariz Ismail, Sri Setyo Iriani (2021) dengan judul Pengaruh *Event* Parawisata Dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Berkunjung, hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis data dan pembahasan hasilnya terbukti adanya pengaruh even pariwisata terhadap keputusan berkunjung. Hasil yang kedua adalah terdapat pengaruh positif antara *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi promosi melalui *event* pariwisata dan evaluasi aspek dari *physical evidence* bagi pemerintah dan pengelola daerah wisata Pantai Pasir Putih Kabupaten Situbondo. Khairunnisa Umi Azizah, Sandi Eka Suprajang (2020) dengan judul Analisis *Physical Evidence* dan Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan : Studi Kasus Pada Wisata Alam Sumberasari (Wisata Bukit Teletubbies) Kabupaten Blitar, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mengenai *physical evidence* dan promosi terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Wisata Alam sumberasari (Wisata Bukit Teletubbies) Kabupaten Blitar, bahwa variabel bebas yaitu *physical evidence* dan promosi memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yaitu keputusan berkunjung sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik *physical evidence* dan semakin baik promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola Wisata Alam Sumberasri (Wisata Bukit Teletubbies) Kabupaten Blitar, maka semakin tinggi pula keputusan berkunjung wisatawan. Dahmiri, Sigit Indrawijaya (2022) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan, *Physical Evidence* Dan Keputusan Berkunjung : Efek Mediasi Minat, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaruhnya adalah positif serta signifikan terhadap keputusan berkunjung. *Physical Evidence* berpengaruh positif serta signifikan terhadap

keputusan berkunjung. Minat memiliki pengaruhnya adalah positif serta signifikan terhadap keputusan untuk berkunjung.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena data yang akan diolah adalah data dalam bentuk *numeric* atau angka dan sangat berguna untuk membuktikan dan megkonfirmasi jawaban atas pernyataan tentang pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung.

Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugyono 2018). Data primer sangat dibutuhkan dalam sebuah penelitian karena otentik dan objektif. Selain itu, data primer juga digambarkan sebagai data mentah atau informasi tangan pertama. Data primer dikumpulkan melalui beberapa cara seperti observasi, kuesioner, survei, dan jenis wawancara pribadi lainnya.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari sumber lain yang telah ada. Sehingga peneliti tidak mengumpulkan data langsung dari objek peneliti. Data sekunder biasanya diperoleh melalui survei dan sensus.

3. Informan Penelitian

Penentuan informan penelitian dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan *accidental sampling* yakni jumlah pengunjung pada Cafe Okinawa selama penelitian dilakukan. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh jumlah sebesar 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode yang akan digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Obsevasi meninjau atau megamati secara langsung terhadap suatu objek bertujuan untuk memperoleh sejumlah data dan informasi yang ada pada objek.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung ataupun tidak secara langsung.

5. Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Sehingga validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien kolerasi n = Jumlah responden $\sum xy$ = Jumlah perkalian variabel x dan y

$\sum x$ = Jumlah nilai variable x

$\sum y$ = Jumlah nilai variable y

$\sum x^2$ = Jumlah pangkat dari variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah pangkat dari variabel y

2. Uji Realibilitas

Reabilitas merupakan alat untuk menguji ke konsistenan jawaban responden pertanyaan dikuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali, (2018). Uji reabilitas dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS. Pengujian realibilitas instrument ini untuk mengukur realibilitas menggunakan Teknik varian *Alpha Cronbach's*. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{ac} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum a^2}{\sum t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ac} = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach k = Banyaknya butir pertanyaan $\sum a^2$ = jumlah varians butir $\sum t^2$ = Jumlah nilai variabel

Uji Asumsi Klasik

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk, mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian dan sebaliknya digunakan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian. Metode yang layak dan baik digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Kolmogrov-smirnov* untuk mengetahui normal atau tidaknya data yang digunakan. Uji *Kolmogrov-smirnov* adalah uji beda antara data normalitasnya dengan data normal baku.

Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $\text{sig} > 0,5$ maka berdistribusi normal
- 2) Jika $\text{sig} < 0,5$ maka data tidak berdistribusi normal

4. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas ditujukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* suatu periode pengamatan keperiode pengamatan yang lain. Jika *variance* dan *residual* satu pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastitas dan jika berbeda disebut heteroskedastitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastitas atau tidak terjadi

heteroskedastitas. Cara untuk melihat ada tidaknya heteroskedastitas pada suatu model agar dapat diuji dengan uji *glejser*: pengambilan keputusan dengan melihat nilai signifikansi lebih dari 0,5 maka tidak terjadi gejala heteroskedastitas.

5. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada tidaknya kolerasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Jika terjadi kolerasi maka dinamakan ada problem autikorelasi. Autikorelasi muncul karena observasi yang bertujuan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Autokorelasi dapat dideteksi dengan melakukan uji *durbin-waston* (d).

Hasil perhitungan *durbin-waston* (d) dibandingkan dengan nilai tabel pada d pada $\alpha=0,05$, pada tabel d terdapat nilai batas (dL) dan nilai batas bawah (dU).

- a) Jika $d < dL$ dan apabila $d > 4-dL$ maka terdapat autokorelasi
- b) Jika $dU < d < 4-dU$ berarti tidak terjadi autokorelasi

6. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Apabila terjadi korelasi antara variabel bebas maka terdapat problem multikolinearitas (multiko) pada model regresi tersebut.

Pendektesian terhadap multikolinearitas pada model linear berganda, dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari hasil regresi. Ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya.

- a. Apabila $VIF > 10$ maka dapat dikatakan terdapat multikolinearitas.

Analisis Regresi Sederhana

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

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (t)

Sugiyono (2016) mengungkapkan bahwa 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 independent.

Nilai t hitung akan dibandingkan dengan t-tabel dengan tingkat kesalahan (signifikansi) sebesar 0,05 (5%) dan dengan derajat kebebasan diperoleh dari $df=(n-k)$.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini kuesioner yang dibagikan terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel X, dan 8 pertanyaan untuk variabel Y, dimana yang menjadi variabel X adalah *physical evidence*, dan yang menjadi variabel Y adalah keputusan berkunjung. Kuesioner yang disebarkan kepada pengunjung menggunakan metode *Liker't Summated Rating* (LSR), dapat dilihat pada table dibawah ini.

Skala pengukuran likert's

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Tidak Tahu	3

Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Skala pengukuran ketentuan diatas berlaku baik didalam menghitung variabel X maupun variabel Y. Adapun karakteristik responden yang datang berkunjung pada café Okinawa dapat dilihat pada tabel- tabel dibawah ini.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	57	57%
Perempuan	43	43%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data jenis kelamin dari seluruh responden yang datang berkunjung pada *café* Okinawa. Responden laki-laki sebanyak 57 orang atau 57% sedangkan responden perempuan sebanyak 43 orang atau 43%. Dalam penelitian ini lebih mendominasi responden laki-laki daripada responden perempuan.

Keadaan responden berdasarkan tingkat umur

Tingkat umur	Frekuensi	Persentase %
16-20 tahun	39	39%
21-25 tahun	16	16%
26-30 tahun	12	12%
≥ 30 tahun	33	33%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (2023)

Seperti pada tabel di atas umur atau usia responden yang datang berkunjung pada *café* Okinawa yaitu usia 16-20 tahun sebanyak 39 responden atau 39%, dan usia 21-25 tahun sebanyak 16 responden atau 16%, dan selanjutnya usia 26-30 tahun sebanyak 12 responden atau 12%, kemudian usia 30 tahun keatas sebanyak 33 responden atau 33%. Dalam penelian ini rata-rata responden yang datang berkunjung pada *café* Okinawa berumur 16-20 tahun yaitu sebanyak 39 responden atau 39%.

Keadaan responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
Pelajar/Mahasiswa	32	32%
Pegawai swasta	21	21%
PNS	27	27%
Lain-lain	20	20%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (2023)

Seperti pada tabel di atas keadaan responden berdasarkan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 32 responden atau 32%, pegawai swasta sebanyak 21 responden

atau 21%, PNS sebanyak 27 responden atau 27%, dan responden berdasarkan pekerjaan lain-lain sebanyak 20 responden atau 20%. Dalam penelitian ini lebih banyak responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa yang datang berkunjung pada *café* Okinawa yaitu sebanyak 32 responden atau 32%.

Tanggapan responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 43 responden melalui penyebaran kuesioner untuk memperoleh jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban yang akan dilampirkan. Berikut ini penjelasan mengenai indikator-indikator variabel dari variabel *Physical Evidence* (X), dan Keputusan berkunjung (Y).

Tanggapan responden mengenai *Physical Evidence*(X)

Pernyataan	Skor					Total
	SS	S	TT	TS	STS	
X1	56	40	4	0	0	100
X2	46	46	8	0	0	100
X3	35	51	10	4	0	100
X4	55	45	0	0	0	100
X5	53	44	3	0	0	100
X6	49	46	5	0	0	100
X7	54	44	2	0	0	100
X8	31	57	9	3	0	100

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 8 item pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti tanggapan responden didominasi oleh jawaban sangat setuju (SS). Dimana terdapat 56 responden yang memberi tanggapan sangat setuju (SS) pada pernyataan X. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden sangat setuju dengan pernyataan mengenai *physical evidence* pada *café* Okinawa.

Tanggapan responden mengenai keputusan pengunjung (Y)

Pernyataan	Skor					Total
	SS	S	TT	TS	STS	
X1	47	41	12	0	0	100
X2	55	42	3	0	0	100
X3	43	51	6	0	0	100
X4	49	40	5	6	0	100
X5	46	46	8	0	0	100
X6	47	41	12	0	0	100
X7	50	41	6	3	0	100
X8	41	53	6	0	0	100

Sumber : Data diolah (2023)

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa dari 8 item pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti, tanggapan responden didominasi dengan jawaban sangat setuju (SS). Dimana 55 responden yang memberi tanggapan sangat setuju pada pernyataan X2.

Analisis Data

Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5%. Seluruh pernyataan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (n-2). Dengan nilai kecepatan sebesar 0,301. adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Hasil uji validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X)	X1	0,476	0,301	Valid
	X2	0,667	0,301	Valid
	X3	0,719	0,301	Valid
	X4	0,429	0,301	Valid
	X5	0,506	0,301	Valid
	X6	0,464	0,301	Valid
	X7	0,429	0,301	Valid
	X8	0,716	0,301	Valid
Keputusan Berkunjung(Y)	Y1	0,699	0,301	Valid
	Y2	0,545	0,301	Valid
	Y3	0,558	0,301	Valid
	Y4	0,716	0,301	Valid
	Y5	0,398	0,301	Valid
	X6	0,699	0,301	Valid
	X7	0,623	0,301	Valid
	X8	0,552	0,301	Valid

Sumber : Data Diolah(2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan *corrected-total corrected* ($r_{hitung} > r_{tabel}$) yaitu pada taraf signifikan 5% ($\alpha=0,5$) dan $n=100$ sehingga yang menjadi acuan adalah 100. Oleh karena itu nilai $r_{tabel} = 0,301$ membuktikan bahwa seluruh item dalam penelitian ini dikatakan valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pernyataan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang di teliti.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengukur akurasi dan ketepatan dari pengukurannya. Pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan *reliable* apabila nilai yang telah ditetapkan yaitu *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Adapun hasil uji reabilitas dapat dilihat pada table dibawah ini.

Hasil Uji Reabilitas

Varibel	Cronbach's Alpha	N of items
Kualitas Pelayanan(X)	0,695	8
Keputusan Berkunjung (Y)	0,749	8

Sumber : Data Diolah (2023)

Pada tabel dapat dilihat hasil output SPSS 16.0 menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* variabel (X) $0,927 > 0,60$ dan variabel (Y) $0,767$. Hal ini dapat dikatakan seluruh pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan *reliable* (dapat diandalkan) sehingga selanjutnya item masing masing variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas dan data variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada table di bawah ini.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		Unstandardized Residual	100
Normal Parameters ^a	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.87859785
Most Extreme Differences	Absolute		.071
	Positive		.055
	Negative		-.071
Kolmogorov-Smirnov Z			.715
Asymp. Sig. (2-tailed)			.687
a. Test distribution is Normal.			

Sumber : Data Diolah(2023)

Hasil dari uji normalitas pada tabel diatas menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* (KS) yang menunjukkan nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* sebesar $0,687 > 0,05$ yang berarti data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini yaitu jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka regresi disebut homoskedastisitas dan berbeda disebut heteroskeastisitas. Adapun hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	1.968	2.104		.935	.352
Physical Evidence	.010	.059	.017	.171	.865

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data Diolah (2023)

Hasil pengujian tabel menunjukkan nilai signifikansi variabel *Physical Evidence* (X) sebesar $0,865 > 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji suatu model apakah antara masing-masing variabel bebas saling memengaruhi. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk menguji atau tidaknya korelasi antar variabel adalah uji *Durbin Waston* (*DW test*). Adapun hasil pengujiannya dapat dilihat pada table dibawah ini :

Hasil uji autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.455 ^a	.207	.199	2.893	1.788

a. Predictors: (Constant), Physical Evidence

b. Dependent Variable: Keputusan Berkunjung

Sumber : Data Diolah(2023)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Durbin Waston (*DW test*) yang diperoleh sebesar 1,788 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel 100(n) dan jumlah variabel independen 1(k=1) maka akan diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel Durbin Waston

n	k=1	
	dl	Du
43	1,6540	1,6944

Sumber : Tabel Durbin Waston a=5% (2023)

Berdasarkan tabel tersebut nilai DW sebesar 1,788 lebih besar dari batas atas (du) 1,6540 dan kurang dari 4-1,6944 (4-du) yakni 2,3056. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

4. Uji Multikolinearitas

Mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan melihat VIF dan *tolerance*. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$ (10%). Adapun hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil uji multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000		
	Physical Evidence	.516	.102	.455	5.064	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Keputusan Berkunjung

Sumber : Data Diolah (2023)

Hasil pengujian pada tabel diatas menunjukkan bahwa VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,10 hal ini berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Regresi Sederhana

Bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel *Physical Evidence* dengan Keputusan berkunjung. Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana mengacu pada perbandingan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan jika nilai signifikansi $> 0,05$, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Adapun hasil uji regresi sederhana dapat dilihat pada table dibawah ini.

Hasil Uji Regresi Sederhana

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.644	1	214.644	25.642	.000 ^a
	Residual	820.346	98	8.371		
	Total	1034.990	99			

a. Predictors: (Constant), Physical Evidence

b. Dependent Variable: Keputusan Berkunjung

Sumber : Data Diolah(2023)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa F hitung 25.654 dengan tingkat signifikansi probabilitas $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa Variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 16, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana X = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Masyarakat a = Bilangan Konstanta b= Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen. Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 214.644 + 820.346X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

a = 214.644 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai *physical evidence* sebesar 214.644. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka *physical evidence* mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan berkunjung.

a= 820.346 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel *physical evidence* 1 satuan maka akan meningkatkan keputusan berkunjung sebesar 820.346 dengan variabel lain tetap. Nilai konstanta keputusan berkunjung sebesar 214.644.

Menunjukkan bahwa semakin meningkat *physical evidence* maka semakin berpengaruh terhadap keputusan berkunjung yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien X =820.346 menunjukkan bahwa *physical evidence* dengan keputusan berkunjung berpengaruh positif. Dimana semakin baik *physical evidence* maka keputusan berkunjung akan semakin meningkat.

Uji Hipotesis

1. Uji parsial (t)

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata $\alpha=0,05$. Apabila hasil perhitungan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% ($\text{sig} < 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. adapun hasil uji parsial (t) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
	Kualitas Pelayanan	.516	.102	.455	5.064	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah(2023)

Berdasarkan tabel diatas maka hasil pengujian variabel bebas *physical evidence* menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.064 > 1,66023$) dan $sig < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Berarti variabel *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung.

2. Uji Korelasi

Uji korelasi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasilnya dinyatakan dalam koefisien korelasi, yang berkisar antara -1 hingga 1, dengan nilai 0 menunjukkan tidak ada hubungan. Adapun hasil uji korelasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil uji korelasi

Correlations

		Physical Evidence	keputusan Berkunjung
Physical Evidence	Pearson Correlation	1	.455**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
keputusan Berkunjung	Pearson Correlation	.455**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas maka disimpulkan bahwa *physical evidence* (X) terhadap keputusan berkunjung (Y) memiliki korelasi dengan derajat hubungan yaitu korelasi sedang dan bentuk hubungannya yaitu positif.

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel *physical evindence* terhadap keputusan berkunjung. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan melihat nilai R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil Uji Koefisien Determinasi(R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455 ^a	.207	.199	2.893

a. Predictors: (Constant), Physical Evidence

Sumber : Data Diolah(2023)

Berdasarkan tabel diatas nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,207. Hal ini berarti bahwa 20,7% variabel keputusan berkunjung dapat dijelaskan oleh variabel *physical evidence* sedangkan sisanya (100%-20,7%) dipengaruhi oleh variabel luar.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel hasil uji parsial (t) dengan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,207. Hal ini berarti bahwa 20,7% variabel keputusan berkunjung dapat dijelaskan oleh variabel *physical evidence* sedangkan sisanya (100%-20,7%) dipengaruhi oleh variabel luar.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa *Physical Evidence* berpengaruh kecil terhadap keputusan berkunjung pada *café* Okinawa. Hal ini di dukung oleh salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lucia Esti Setyaning, Victor Marinda Ardianto, Filiae Marry, (2022) dengan judul Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Berkunjung di Era *New Normal* pada kolam Renang Umbul Kating. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kecil tersebut maka peneliti memberikan saran bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan refrensi untuk penellitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menambah variable yang berbeda.selain itu, bagi badan usaha milik desa Purwodadi Mekar, berdasakan 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 kotor, memperbaiki lampu yang sudah rusak, serta menambah fasilitas P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelekaan). Pengelola kolam renang perlu mengadakan promosi melalui sosial media seprti Instagram, *Facebook*, *Watsapp*, Tiktok, dan media sosial lainnya agar memudahkan pengunjung mengakses informasi yang tersedia di Kolam Renang Umbul Kating.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai uji parsial (t) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,064 > 1.66023$) dan $sig < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan *Physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada *café* Okinawa.
2. Nilai uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 20,7% maka dapat disimpulkan *Physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada *café* Okinawa.
3. Nilai uji Regresi Linear Sederhana F hitung 25.654 dengan tingkat signifikansi probabilitas $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan *Physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada *café* Okinawa.

Saran

1. *café* Okinawa sebaiknya lebih meningkatkan *physical evidence* agar dapat menarik konsumen berkunjung, seperti mendesain interior didalam ruangan agar lebih menarik.
2. Sebaiknya *Café* Okinawa menambah peralatan yang ada di dalam ruangan seperti kursi dan meja agar pengunjung merasa nyaman.

DAFTAR REFERENSI

- Ai Lili Yulianti, A. R. A. (2019). Pengaruh City Banding “A Land Of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3 no 3, 67–75.
- Amstrong, G., dan Kotler, P. (2012). *Prinsip-Prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Jakarta: Selemba Empat.*
- Ananda, R. P. Eeng Ahman, O. R. (2013). Pengaruh Physical Evidence Objek Wisata Pemandian Air Panas Ciwalini Terhadap Keputusan Berkunjung. *Tourism and Hospitality Essentials Journal, Vol, 3. No.*
- Dafmiri*, S. I. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan, Physical Evidence Dan Keputusan Berkunjung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Islam, Vol, 4. No,* Hal, 253-266.
- Fahmi, I. (2016). *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi.*
- Fahmiroellah Fariz Ismail, S. S. I. (2021). Pengaruh Event Pariwisata dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Berkunjung. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol, 9 No.*

- Hartiningsih, S., & Rokhmah, B. E. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan, Physical Evidence Dan Keputusan Berkunjung. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, Vol, 32 No, Hal, 28-34.
- Irawan, A., dan Faisal, I. (2016). Analisa Pengaruh Buran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memlih Program studi. *Jurnal, Wawasan Manajemen*, Vol. 2, No.
- Khairunnisa Umi Azizah, S. 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)*, Vol. 5 No., Hlm, 32-45.
- Kotler, P. dan K. (2012). *Marketing Mangement 14eth edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lucia Esti Setyaning, Victor Marinda Arduanto, F. M. (2022). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Berkunjung di Era New Normal Pada KOLam Renang Umbul Kating. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi*, Vol, 14 (N.
- Nitisusastro, H. M. (2012). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*.
- Nugroho, B. A. (2017). *Strategi Jitu memilih Metode Statistik penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Olivia Ambitan, S. L. H. v. Joyce Lapian, J. G. P. (2023). Pengaruh Faktor Harga, Citra Wisata Physical Evidence Dan Overall Satisfaction Terhadap Minat Berkunjung Kemballi Wisatawan Pada Objek Wisata Danau Linow Di Kota Tomohon. *Jurnal EMBA*, 11 no. 1.
- Ramadhan, A. H., Suharyono, & Kumaji, S. (2015). Pengaruh City Branding Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 28 No.
- Sabrilia, T., Andari, R., & Abdullah, T. (2016). Pengaruh Physica Evidence Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Happy Cow Palasar Bandung. <https://Ejournal.Upi.Edu/Index.Php/Gastur,Volume3N>.
- Soukota, L. M., Talakua, W., & Talakua, E. G. (2019). Hubungan Faktor Marketing Mix dan Minat Berkunjung kembali Pada Pantai Lubang Buaya. Prosidding Seminar Nasional Kelautan Dan Perikanan. *Jurnal Prosiding*, Vol. 1 No.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D:Alfabeta*.
- Swastika Pakarti, Andriana Kusumawati, M. K. M. (2017). Pengaruh City Branding Dan Event Priwisata Terhadap Keputusan Berkunjung Serta Dampaknya Pada Minat Berkunjung Kembali Ke Kabupaten Bayuwangi. *Jurnal Administrasi (JAB)*, Vol.47 no.
- Zeithaml, V. M. J. Bitner, and G. (2013). *Service Marketing: Intergrating Customer Focus Across the Firm*. Mc-Graw: Hill. Boston.