

**Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan
Wisatawan Pada Museum Nasional Sejarah Alam
Indonesia di Kota Bogor**



Disusun Oleh:

Nama Mahasiswa: Siti Hanatul Puadah

NIM: 1409520034

Skripsi diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pariwisata

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Museum Nasional Sejarah Alam di Kota Bogor dengan jumlah sampel 60 orang. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur SERVQUAL yang dikembangkan oleh Suhartapa (2022). Penyebaran kuesioner dilakukan secara online menggunakan google form kepada 60 responden, dan pengolahan data dilakukan dengan metode analisis regresi berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 25. Berdasarkan hasil uji-f, ditemukan bahwa seluruh aspek dari variabel kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (X_1), Empati (X_2), Ketanggapan (X_3), Kehandalan (X_4), dan Jaminan (X_5) berpengaruh secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Berdasarkan perhitungan hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Berdasarkan hasil penelitian tersebut diharapkan pihak museum mengambil berbagai langkah untuk memperkuat aspek jaminan dalam layanan mereka, sehingga Museum dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pengunjung selama berada di dalam Museum, didukung dengan kehadiran petugas yang memadai.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of Service Quality on Visitor Satisfaction. The population in this study were visitors to the National Museum of Natural History in Bogor City with a sample size of 60 people. The measuring instrument used in this research is the SERVQUAL measuring instrument developed by Suhartapa (2022). The questionnaire was distributed online using Google Form to 60 respondents, and data processing was carried out using the multiple regression analysis method with the help of SPSS version 25 software. Based on the results of the f-test, it was found that all aspects of the service quality variable were Physical Evidence (X1), Empathy (X2), Responsiveness (X3), Reliability (X4), and Guarantee (X5) together influence the Visitor Satisfaction variable (Y). Based on the calculation of the t-test results, it shows that the Guarantee variable (X5) has a significant influence on the Visitor Satisfaction variable (Y). Based on the results of this research, it is hoped that the museum will take various steps to strengthen the guarantee aspects of their services, so that the Museum can provide trust and a sense of security to visitors while they are in the Museum, supported by the presence of adequate staff.






Keyword: service quality, visitor satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	Ketua Sidang <u>Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par.</u> NIP. 197912082015041001		17 Juli 2024
2.	Sekretaris Sidang <u>Revi Agustin Aisyianita, S.Hut., M.Sc</u> NIP. 199008092018032002		18 Juli 2024
3.	Penguji Ahli 1 <u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par.</u> NIP. 198110012024211001		17/07 2024
4.	Pembimbing I <u>Rinie Octaviany M.Si, MM.Par.</u> NIP. 199010292022032003		18 Juli 2024
5.	Pembimbing II <u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par</u> NIP. 199106292022032009		18.7.2024

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Hanatul Puadah

NIM : 1409520034

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung pada Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia di Kota Bogor”.

Adalah benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti/dilakukan sebelumnya. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa skripsi merupakan hasil plagiasi, Saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sebaik-baiknya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Jakarta 21 Juli 2024


METAS
TEKNOLOGI
3F229ALX274716884
Siti Hanatul Puadah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Hanatul Puadah
NIM : 140950034
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Prodi Usaha Perjalanan Wisata
Alamat email : sitihanatulpuadah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Museum Nasional Sejarah
Alam Indonesia Di Kota Bogor

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juli 2024
Penulis



(Siti Hanatul Puadah)

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidupku Asik Kalau Tidak Dibikin Panik”

"A good thesis is a completed thesis."

Persembahan untuk:

1. Orang Tua tercinta Bapak Samsudin dan Ibu Ulan yang telah memberikan dukungan, doa dan cinta kasih kepada penulis.
2. Adik dan Kakak tercinta Samsul Ma' Arif dan Nurmi Nurhasanah yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis.
3. Yunandita Irvan Maulana yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan penuh untuk kesuksesan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia di Kota Bogor”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Pada pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga tersampaikan kepada berbagai pihak, kepada yang terhormat:

1. Bapak Rahmat Darmawan S.Pd. M.M. Par, selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata.
2. Ibu Rinie Octaviany M.Si, MM.Par. dan Ibu Yosi Erfinda, S.ST., M.Par., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan pencerahan dalam proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Marwan Setiawan S.Bio,M.Hum., selaku Koordinator Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia Kota Bogor yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Penguji.
5. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa yang tidak henti-hentinya. Doa dan kasih sayangnya sangat berarti untuk memacu penulis terus berkembang dan menyelesaikan proses ini.

6. Adik dan kakak tercinta, serta keponaka tersayang yang telah memberikan dukungan dan doa, serta telah memberikan berbagai hal lucu dan menarik yang sangat berharga untuk penulis.
7. Yunandita Irvan Maulana yang telah menemani penulis dalam Menyusun skripsi ini sampai selesai, memberikan semangat dan dukungan penuh cinta kasih yang tak terhingga untuk kesuksesan penulis. Setiap moment dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berarti tanpa adanya kehadiran dan bantuan dari beliau. Semoga tuhan memberikan jawaban atas semua yang telah kita perjuangkan bersama-sama selama ini.
8. Ratu Hanna Siti Maheswari dan Nova Dian Apriyanti selaku teman penulis yang telah menjadi tempat untuk menuangkan segala keluh kesah selama menempuh Pendidikan Sarjana Terapan ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kemudahan kepada kita, sehingga bisa menyelesaikan studi.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Jakarta, 20 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 KAJIAN TEORI	9
2.1.1 Museum.....	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepuasan Wisatawan	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	17
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pengunjung	20
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pengunjung.....	21
2.2 Kerangka Berpikir.....	23
2.3 Hipotesis	25
2.4 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampling.....	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampling	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34

3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Variabel.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Analisis Deskriptif	38
3.7.2 Uji Instrumen/Kontruk	39
3.7.2.1 Uji Validitas	39
3.7.2.2 Uji Realibilitas	39
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.7.4 Uji Hipotesis	41
3.7.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	41
3.7.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)	42
3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.8 Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.2 Karakteristik Responden	46
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	47
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	48
4.3 Analisis Data	48
4.3.1 Analisis Deskriptif	48
4.3.2 Uji Instrumen/Kontruk.....	65
4.3.2.1 Uji Validitas	65
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	67
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.3.4 Uji Hipotesis	70
4.3.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	70
4.3.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	71
4.3.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	75
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	76
5.1 Kesimpulan	76

5.2 Rekomendasi.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
BIODATA PENULIS.....	81
LAMPIRAN.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Jam Operasional MUNASAIN	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kesatu Variabel Bukti Fisik.....	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kedua Variabel Bukti Fisik	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ketiga Variabel Bukti Fisik	51
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kesatu Variabel Empati	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kedua Variabel Empati.....	52
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ketiga Variabel Empati	53
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kesatu Variabel Ketanggapan. 54	
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kedua Variabel Ketanggapan . 55	
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ketiga Variabel Ketanggapan . 56	
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kesatu Variabel Keandalan .. 57	
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kedua Variabel Keandalan ... 58	
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ketiga Variabel Keandalan ... 59	
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kesatu Variabel Jaminan	60
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kedua Variabel Jaminan.....	61
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ketiga Variabel Jaminan.....	62
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kesatu Variabel Kepuasan Pengunjung	63
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kedua Variabel Kepuasan Pengunjung	64
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ketiga Variabel Kepuasan Pengunjung	65
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.25 Koefisien Regresi.....	68
Tabel 4.26 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	71
Tabel 4.27 Hasil Signifikansi Parsial (Uji T).....	72
Tabel 4.28 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R ²)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Kunjungan Wisatawan di Indonesia 2023	1
Gambar 1. 2 Data Kunjungan MUNASAIN 2017 -2023.....	4
Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Berpikir Antar Variabel.....	25
Gambar 3. 1 Skala Likert.....	35
Gambar 3. 2 Jadwal Penelitian.....	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi MUNASAIN Bogor	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	82
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 3 Output Regresi SPSS.....	88
Lampiran 4 Data Pendukung Penelitian.....	91

