

**Implementasi Metode ServQual Pada Pelayanan
Pemandu Wisata Museum
(Studi Kasus Museum Sejarah Jakarta)**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh:

Farchan Sholla Nurhafiz

1409520038

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Universitas Negeri Jakarta

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farchan Sholla Nurhafiz

NIM : 1409520038

Prodi : D4 Perjalanan Wisata

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Dengan ini,

Menegaskan jika skripsi yang berjudul “Implementasi Metode ServQual Pada Pelayanan Pemandu Wisata Museum (Studi Kasus Museum Sejarah Jakarta)” adalah murni hasil karya tulis saya sendiri. Segala sumber dan referensi yang digunakan sudah saya cantumkan dengan baik dan sesuai dengan etika penulisan akademik.

Apabila sewaktu-waktu dalam skripsi ini ditemukan pelanggaran unsur-unsur plagiarisme atau pelanggaran akademik lainnya, saya bersedia jika skripsi ini ditanggguhkan, serta siap diproses sesuai dengan hukum perundang-undangan yang berlaku

Jakarta, 06 Juni /2024



Farchan Sholla Nurhafiz



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 akademik Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Farchan Sholla Nurhafiz
NIM : 1409520038
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / D4 Usaha Perjalanan Wisata
Alamat email : sholla.noer@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 :
Implementasi Metode ServQual Pada Pelayanan Pemandu Wisata Museum (Studi Kasus Museum Sejarah Jakarta)

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, 15 Juli 2024

Penulis






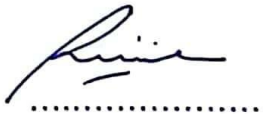

(Farchan Sholla Nurhafiz)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



No. Nama	TTD	Tanggal
1. Ketua Sidang <u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par.</u> NIP.198110012024211001		17/ Juli /2024
2. Sekretaris Sidang <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si..</u> NIP. 197812152023212009		16/ 2024 / Juli
3. Penguji Ahli <u>Rezka Fedrina, S.ST., M.M</u> NIP. 197602082008122001		19/ July 2024
4. Pembimbing I <u>Rinie Octaviany Hasan, M.Si., M.M.Par.</u> NIP. 199010292022032003		16/ Juli /2024
5. Pembimbing II <u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par.</u> NIP. 199106292022032009		17/ Juli /2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Surat Al-Insyirah Ayat 5

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT

Puji Syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam atas berkat Rahmat dan Karunia-NYA.

2. Kedua Orang Tua Tercinta

Terima kasih atas doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi terbesar dalam hidup saya.

3. Dosen Pembimbing

Terima kasih atas bimbingan, nasihat, dan waktu yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Keluarga dan Sahabat

Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang selalu menguatkan saya dalam menyelesaikan tugas ini.

5. Almamater Tercinta

Terima kasih telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama masa studi saya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi Metode ServQual dalam pelayanan pemandu wisata di Museum Sejarah Jakarta, termasuk langkah-langkah konkret yang diambil dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menggunakan kata atau kalimat deskriptif, dimulai dengan pengumpulan data sampai dengan menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata kepada pengunjung di Museum Sejarah Jakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk mengecek keabsahan data penelitian. Sumber pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Metode ServQual yang mencakup pada dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) pada pelayanan pemandu wisata di Museum Sejarah Jakarta sudah baik, namun pada dimensi *tangible* indikator kenyamanan pengunjung masih perlu ditingkatkan pada segi fasilitas.

Kata Kunci: ServQual, Kualitas Pelayanan, Pemandu Wisata, Museum

ABSTRACT

This research aims to find out the process of implementing ServQual Theory in tour guide services at the Jakarta History Museum, including concrete steps taken in an effort to improve service quality.

The qualitative approach uses descriptive words or sentences, starting with data collection to interpreting and reporting research results. The object of this research is the quality of service provided by tour guides to visitors at the Jakarta History Museum. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. Researchers use source triangulation to check the validity of research data. Data collection sources use primary data and secondary data. Data analysis in this research uses data reduction techniques, data display, and conclusion.

The results of this research show that the implementation of ServQual Theory which includes the tangible dimensions (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy) in tour guide services at the Jakarta History Museum is good. However, in the tangible dimension, visitor comfort indicators still need to be improved in terms of facilities.

Keywords: ServQual, Service Quality, Tour Guide, Museum

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat karunia dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Metode ServQual Pada Pelayanan Pemandu Wisata Museum (Studi Kasus Museum Sejarah Jakarta)”. Solawat teriring salam tidak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan D4 Usaha Jasa Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Selama masa penyusunan skripsi, peneliti banyak menemui berbagai kesulitan, akan tetapi hal tersebut dapat teratasi berkat arahan dosen pembimbing dan juga dukungan berbagai pihak. Di kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par., selaku Ketua Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata.
2. Rinie Octaviany Hasan, M.Si, MM.Par, selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih atas kesediaannya telah menjadi pembimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yosi Erfinda, S.ST., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas kesediaannya telah menjadi pembimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Istiqomah Armitawati sebagai Ketua Satuan Pelaksana Pelayanan Museum Sejarah Jakarta, lalu kepada Papi Alex, Pak Bendi, Pak Suparta dan unit pengelola Museum Sejarah Jakarta lainnya yang bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
5. Semua informan atau narasumber yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, mulai dari pengelola museum, pemandu wisata, dan pengunjung museum.

6. Kedua orang tua yang selalu ada, yang selalu memberi *support* dan doa sehingga penulis bisa kuat ikhtiar dari awal penyusunan sampai skripsi ini selesai dibuat.
7. Teman-teman yang juga membantu bantu memberikan doa dan dukungannya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti sadar bahwasannya proses penyusunan skripsi masih terdapat kesalahan dan kekurangan, maka perkenankan peneliti untuk memohon maaf sebesar-besarnya. Peneliti berharap mendapat berbagai saran yang berkaitan dengan isi skripsi ini, agar di masa depan penulis bisa berupaya yang lebih baik. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat, bukan hanya bagi peneliti, namun pihak lain yang juga turut membaca.

Jakarta, 06 Juni 2024

Farchan Sholla Nurhafiz

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA 8

A. Kajian Teori	8
1. Pariwisata	8
2. Wisatawan	12
3. Wisata Museum	18
4. Pemandu Wisata	21
5. Kualitas Pelayanan	23
a. Definisi Kualitas Pelayanan	23
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
6. Implementasi	29
B. Kajian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir	37

BAB III

METODE PENELITIAN 39

A. Pendekatan Penelitian	39
B. Objek Penelitian	41
C. Profil Informan	41
D. Metode Pengumpulan Data	43
1. Sumber Pengumpulan Data	44
a. Data Primer	44
b. Data Sekunder	44
2. Teknik Pengumpulan Data	45
a. Observasi	45
b. Wawancara	46
c. Dokumentasi	47
d. Kuesioner	48

3. Populasi dan Sampling	48
4. Keabsahan Data Penelitian	49
E. Teknik Analisis Data	51
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	51
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	51
3. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion</i>)	51
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian	52

BAB IV HASIL

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah Museum	53
2. Visi & Misi	54
3. Struktur Organisasi	55
4. SOP Museum	56
5. Jadwal Operasional	57
6. Harga Tiket Masuk Museum	58
B. Hasil Penelitian	59
1. Dimensi <i>Tangible</i>	63
2. Dimensi <i>Reliability</i>	72
3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	77
4. Dimensi <i>Assurance</i>	80
5. Dimensi <i>Emphaty</i>	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian	84
1. Dimensi <i>Tangible</i>	85
2. Dimensi <i>Reliability</i>	90
3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	93
4. Dimensi <i>Assurance</i>	96
5. Dimensi <i>Emphaty</i>	98

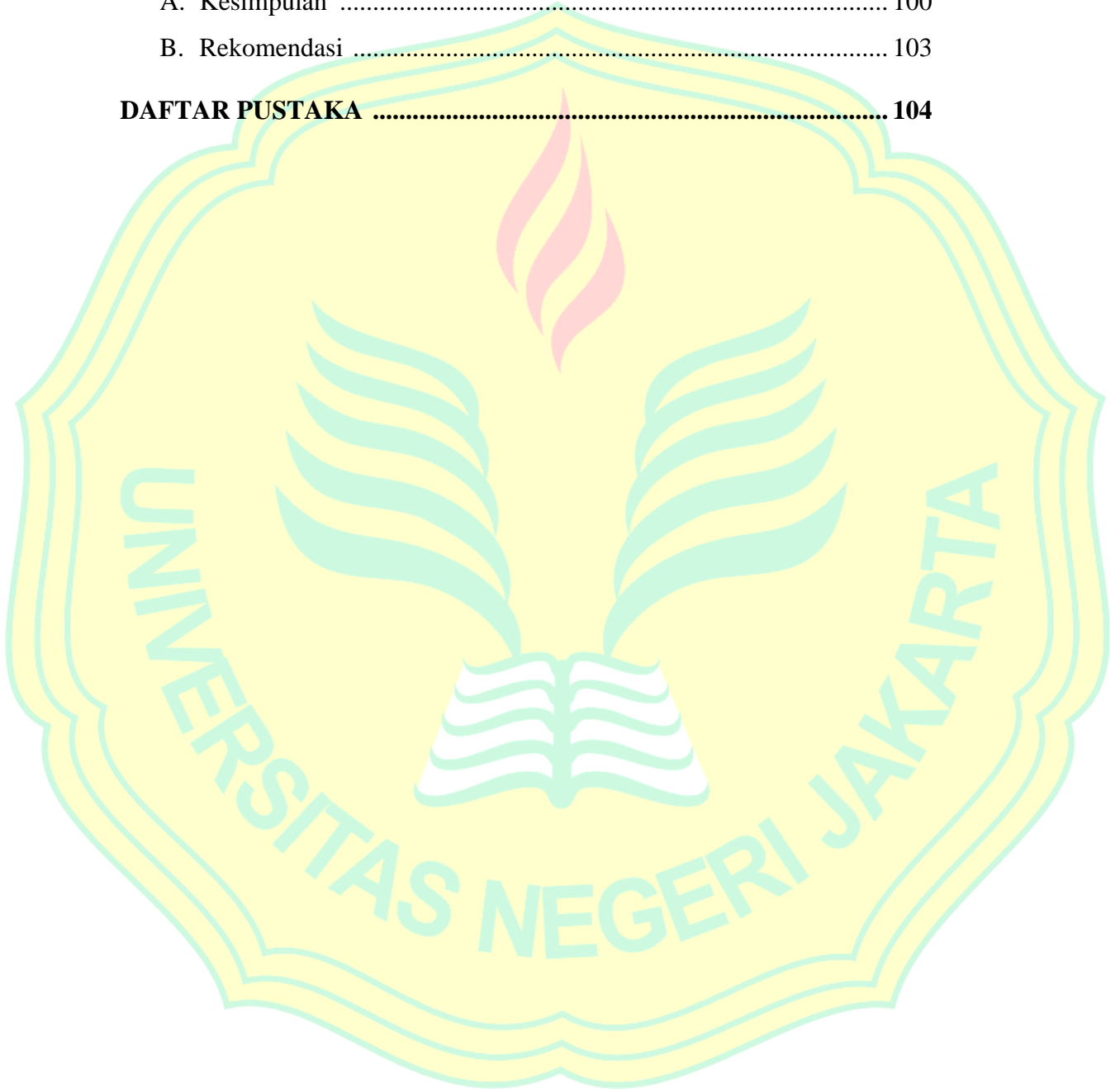
BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 100

A. Kesimpulan 100

B. Rekomendasi 103

DAFTAR PUSTAKA 104



DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi	107
SOP Museum Sejarah Jakarta	108
Surat Observasi Skripsi	109
Pedoman Wawancara	110
Transkrip Wawancara	113
Form Bimbingan	132
Biodata Penulis	135



DAFTAR TABLE

<i>Table 1.1</i> Jumlah Pengunjung Museum Sejarah Jakarta	3
<i>Table 2.1</i> Penelitian Terdahulu	30
<i>Table 3.1</i> Profil Informan	42
<i>Table 3.2</i> Jadwal Penelitian	52
<i>Table 4.1</i> Jadwal Operasional Museum Sejarah Jakarta	57
<i>Table 4.2</i> Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
<i>Table 4.3</i> Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	61
<i>Table 4.4</i> Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
<i>Table 4.5</i> Pernyataan Sampel Kuesioner	61
<i>Table 4.6</i> Hasil Kuesioner: Penampilan Pemandu Wisata.....	86
<i>Table 4.7</i> Hasil Kuesioner: Kenyamanan Pengunjung	88
<i>Table 4.8</i> Hasil Kuesioner: Sarana dan Prasarana	89
<i>Table 4.9</i> Hasil Kuesioner: Kecermatan Pemandu Wisata	91
<i>Table 4.10</i> Hasil Kuesioner: Proses Pelayanan.....	92
<i>Table 4.11</i> Hasil Kuesioner: Menyambut Pengunjung	94
<i>Table 4.12</i> Hasil Kuesioner: Merespon Pertanyaan Pengunjung	95
<i>Table 4.13</i> Hasil Kuesioner: Dimensi <i>Assurance</i>	97
<i>Table 4.14</i> Hasil Kuesioner: Dimensi <i>Emphaty</i>	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir Penelitian	37
Gambar 3.1 Teknik Triangulasi	50
Gambar 4.1 Museum Sejarah Jakarta	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Museum Sejarah Jakarta	55
Gambar 4.3 Tiket Masuk	59
Gambar 4.3 Pemandu Wisata Dengan SOP Penampilan	64
Gambar 4.4 Fasilitas Museum Sejarah Jakarta	69

