

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
MUSEUM TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(STUDI PADA MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta



Disusun oleh:

VLAYUVI ELESTARI

20055458

**SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI (STIKOM)
YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vlayuvi Elestari
NIM : 20055458
Program Studi : S1 – Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa proposal penelitian skripsi dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Museum Sonobudoyo Yogyakarta)* merupakan hasil karya saya sendiri yang sebenar-benarnya. Selain itu, sumber informasi yang dikutip penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila penelitian ini dapat dibuktikan dan/atau terbukti merupakan hasil jiplakan (*copy-paste*) di kemudian hari, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan pidana atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 29 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Vlayuvi Elestari
20055458

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
MUSEUM TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(STUDI PADA MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI (STIKOM)
YOGYAKARTA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas
Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung
(Studi pada Museum Sonobudoyo Yogyakarta)

Nama Mahasiswa : Vlayuvi Elestari

NIM : 20055458

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan di depan tim penguji skripsi pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 29 Agustus 2024

Pukul : 13.00 – 16.00 WIB

Tempat : Ruang Presentasi (Lantai 2)

Tim Dosen Penguji

1. Hardovo, M.A.
NIDN. 0516047201
2. Yuni Retnowati, M.Si.
NIDN. 0018066701
3. Rofiq Anwar, M.A.
NIDN. 0011017901

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua STIKOM Yogyakarta

Karina Rima Melati, M.Hum.
NIDN. 0530098201

Mengesahkan,

Kepala Program Studi

Dr. Ahmad Muntaha, M.Si.
NIDN. 0527056401

MOTTO

“Tak ada yang tau kapan kau mencapa tuju. Dan percayalah bukan urusanmu untuk menjawab itu. Katakan pada dirimu besok mungkin kita sampai, besok mungkin tercapai.”

Hindia

“Hidup bukan untuk saling mendahului. Bayangan yang ada diciptakan oleh mentari, ada karena matahari bermaksud terpuji. Untukmu cintai diri sendiri hari ini.”

Hindia, Natasha Udu, Kanga

“Tidak semua rencana berjalan sesuai keinginan, tapi bukan berarti akhir dari perjalanan. Tidak menemukan arah bukan berarti tak ada tuju. Sering kali yang tidak direncanakan justru menjadi jalan terbaik dikemudian hari.”

Vlayuvi Elestari

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas berkat limpahan, rahmad, taufiq, hidayah dan inayah-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya dari kegelapan, kebodohan dan kesesatan menuju jalan yang baik untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat. Adapun skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya tercinta Bapak Sutiman dan Ibu Sumiyati, terimakasih sedalam-dalamnya ananda ucapkan atas do'a, dukungan dan semangat yang tiada hentinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kakak saya Hans Gumilar Tabah dan Tante saya Siska Ragilia yang telah memberikan dukungan, do'a dan semangat sehingga skripsi ini selesai dengan tepat waktu.
3. Serta rekan-rekan dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Museum Sonobudoyo Yogyakarta)” dengan tepat waktu. Penelitian ini dilaksanakan dan disusun sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana program studi Ilmu Komunikasi, STIKOM Yogyakarta.

Dalam penulisan ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan, kesehatan dan kehidupan hingga saat ini.
2. Kedua Orangtua dan keluarga yang telah mendukung secara penuh dan memberikan support baik moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Ibu Karina Rima Melati, M.Hum. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ahmad Muntaha, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Yogyakarta.
5. Bapak Rofiq Anwar, M.A. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi dari awal penulisan hingga dapat diselesaikan.
6. Bapak Hardoyo, M.A. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan pemikiran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Ibu Yuni Retnowati, S.Sos.I.,M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan dan pemikiran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Seluruh pegawai dan staff Museum Sonobudoyo Yogyakarta yang telah banyak membantu selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai.

9. Muhammad Revaldo dan Krissilia Parwita yang telah memberikan dukungan dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Dmitriev Abraham Haryanto “ABE” yang telah menjadi moodbooster selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Teman – teman sekelas dan seperjuangan ilmu komunikasi angkatan 2020 Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta yang telah berjuang bersama.
12. Diri sendiri, sudah bertahan serta berjuang hingga sejauh ini dan telah memberikan yang terbaik.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, maka dari itu penulis memohon kritik dan saran yang membantu demi kesempurnaan laporan-laporanselanjutnya. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca baik saat ini hingga di masa depan.

Yogyakarta, 29 Agustus 2024
Penulis,

Vlayuvi Elestari

ABSTRAK

As a tourism city based on local culture history, Yogyakarta develops it through various ways, one of which is developing and improving the quality of services and facilities of the Sonobudoyo Museum. The Sonobudoyo Museum as one of the museums managed by the Yogyakarta government has many various myriad of local and national cultural collections. This study aims to determine and analyze the quality of museum services and facilities on visitor satisfaction at the Sonobudoyo Museum in Yogyakarta, which is carried out using a quantitative study approach. Using a sample of 100 people determined through purposive and accidental sampling methods, data were collected using a set of questionnaires and processed through SPSS multiple linear regression analysis. This study determines the variables of service quality and museum facilities which each (partially) have a positive and significant effect on visitor satisfaction, and both variables have a positive and significant effect simultaneously on visitor satisfaction. The quality of museum services and facilities contributes 75,9% to visitor satisfaction, while the remaining 24,1% is influenced by other factors outside the variables of this study.

Keywords: *service quality, museum facility, visitor satisfaction, Sonobudoyo Museum.*

Sebagai kota pariwisata yang berbasis sejarah dan kaya akan kebudayaan lokal, Yogyakarta mengembangkannya melalui berbagai cara, salah satunya melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas Museum Sonobudoyo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas museum terhadap kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta, yang dilakukan dengan pendekatan studi kuantitatif. Dengan menggunakan sampel sejumlah 100 orang yang ditentukan melalui metode *purposive dan accidental sampling*, data dikumpulkan menggunakan seperangkat kuesioner dan diolah melalui analisis regresi linier berganda SPSS. Penelitian ini mengetahui variabel kualitas pelayanan dan fasilitas museum yang masing-masing (parsial) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, juga kedua variabel berpengaruh secara bersama-sama (simultan) positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Adapun kualitas pelayanan dan fasilitas museum memberikan sumbangsih pengaruh sebesar 75,9%% terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan 24,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar variabel penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas museum, kepuasan pengunjung, Museum Sonobudoyo.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MASALAH PENELITIAN	4
C. TUJUAN PENELITIAN	4
D. MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. PEMETAAN PENELITIAN TERDAHULU	6
B. KEBARUAN PENELITIAN.....	7
C. LANDASAN TEORI	19
1. Kepuasan Pengunjung	19
2. Kualitas Pelayanan	22

3.	Fasilitas Museum.....	27
D.	KERANGKA BERPIKIR	29
1.	Gambar Hubungan Antar-Variabel	29
2.	Variabel Penelitian	29
E.	HIPOTESIS PENELITIAN	29
F.	DEFINISI KONSEPTUAL DAN OPERASIONAL	30
1.	Definisi Konseptual	30
2.	Definisi Operasional.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
A.	JENIS PENELITIAN	32
B.	POPULASI DAN SAMPEL	32
1.	Populasi	32
2.	Sampel	33
C.	SUMBER DATA PENELITIAN	34
1.	Data Primer.....	34
2.	Data Sekunder	35
D.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	35
1.	Observasi	35
2.	Kuesioner.....	35
3.	Wawancara	35
4.	Studi Literatur Pustaka	36
E.	INSTRUMEN PENELITIAN	36
F.	UJI KUALITAS DATA.....	37

1.	Uji Validitas	37
2.	Uji Reliabilitas.....	37
G.	TEKNIK ANALISIS DATA.....	39
1.	Uji Statistik Deskriptif.....	39
2.	Uji Asumsi Klasik	39
3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
H.	UJI HIPOTESIS	42
1.	Uji Parsial	42
2.	Uji Simultan	43
3.	Koefisien Determinasi (R^2)	44
I.	JADWAL PENELITIAN.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
A.	PROFIL MUSEUM SONOBUDOYO.....	45
B.	PENGUNJUNG MUSEUM SONOBUDOYO	46
D.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	48
E.	UJI KUALITAS DATA.....	49
1.	Uji Validitas	49
2.	Uji Reliabilitas.....	51
F.	TEKNIK ANALISIS DATA.....	53
1.	Uji Statistik Deskriptif.....	53
2.	Uji Asumsi Klasik	54
3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
G.	UJI HIPOTESIS	58

1. Uji Pengaruh Parsial	58
2. Uji Pengaruh Simultan	60
3. Koefisien Determinasi (R^2)	62
H. PEMBAHASAN	63
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	63
2. Pengaruh Fasilitas Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	64
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung	67
BAB V PENUTUP.....	70
A. KESIMPULAN	70
B. SARAN	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Daerah Kunjungan Wisata (IKP) Yogyakarta Tahun 2021-2023.....	1
Tabel 2.1 Kebaruan Penelitian (Novelty).....	10
Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian	37
Tabel 3.2 Kriteria Rentang Nilai Cronbach's Alpha	38
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	44
Tabel 4.1 Jumlah Pengunjung Museum Sonobudoyo	46
Tabel 4.2 Jumlah Pengunjung Media Sosial	48
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Kelompok Usia.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Pengaruh Parsial (<i>t-test</i>).....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Pengaruh Simultan (<i>F-test</i>).....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antar variabel penelitian	29
--	----

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagai salah satu pendongkrak pemasukan pendapatan asli daerah, industri pariwisata selalu menjadi prioritas utama pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta menjadi salah satu destinasi wisata sejarah yang diminati oleh wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Menurut data yang dirilis oleh BAPPEDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, jumlah kunjungan wisatawan di daerah tinjauan wisata (IKP) dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Berikut disajikan data jumlah kunjungan wisatawan dalam waktu 3 tahun terakhir:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Daerah Kunjungan Wisata (IKP)
Yogyakarta Tahun 2021-2023

Jumlah Kunjungan Wisatawan di Daerah Tinjauan Wisata (IKP) Daerah Istimewa Yogyakarta		
Tahun	Jumlah	Satuan
2021	7.590.233	Orang
2022	19.275.989	
2023	24.174.855	
Total	51.041.077	

Sumber: BAPPEDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (2024)

Selain itu, potensi industri pariwisata di Yogyakarta berbasis pada aspek kebudayaan dan keistimewaan. Dalam proses pengembangan industri pariwisata yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Yogyakarta dapat berbeda dari pemerintah daerah-daerah lainnya yang ada di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Daerah Yogyakarta berlandaskan pada aspek kebudayaan dan keistimewaan yang menjadi pembentuk pemerintahan daerah secara asimetris jika mengacu pada visi pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta yang tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) DIY tahun 2005-2025, yaitu sebagai pusat pendidikan, budaya, dan daerah wisata terkemuka di Asia Tenggara dalam lingkungan masyarakat yang maju, mandiri, dan sejahtera.

Sejak dahulu, masyarakat Yogyakarta mempunyai sejarah akan nilai-nilai kebudayaan yang mengakar kuat disetiap sendi-sendi kehidupan sosial mereka. Dalam hal ini, sinergitas elemen sosial yang ada harus bergerak secara selaras dan bersama-sama dalam mengembangkan industri pariwisata Yogyakarta berbasiskan nilai kebudayaan. Hal ini juga ditegaskan oleh Plt. Kepala Bappeda DIY, Tri Saktiyana, bahwa industri pariwisata Yogyakarta harus memuat aspek kebudayaan dan keistimewaan dalam rancangan RPJPD DIY tahun 2025-2045, sehingga diharapkan dapat mewujudkan masyarakat Indonesia sebagai masyarakat Nusantara yang berdaulat, maju, dan berkelanjutan, sesuai dengan visi RJPN 2025-2045 atau seperti yang kita kenal dengan nama Indonesia Emas 2045.

Pendidikan dan kebudayaan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dari Yogyakarta. Adanya visi RPJPD DIY 2005-2025 menjadi bukti bahwa pemerintah daerah tidak hanya mempertahankan pada sisi kebudayaan semata, namun juga berusaha mempertahankan kualitas masyarakatnya. Kini, masyarakat Yogyakarta berusaha terbuka pada isu-isu terkini yang berkaitan dengan industri pariwisata. Proses pengembangan yang dilakukan menuju pada transisi *quality tourism* dan meninggalkan konsep *mass tourism*. Menurut Aqilah (2021), penerapan konsep *quality tourism* sebenarnya berangkat dari kejadian pandemi global COVID-19, dimana kebutuhan masyarakat yang meningkat akan destinasi wisata yang berkualitas dan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku pada saat itu. Lebih jauh lagi, penerapan fasilitas dan layanan pariwisata yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat yang hendak berwisata.

Salah satu penerapan prinsip *quality tourism* dapat dilakukan dengan cara melakukan pengembangan fasilitas. Museum Sonobudoyo sebagai salah satu destinasi wisata budaya andalan Yogyakarta mempunyai beragam fasilitas representatif yang dapat menunjang pelayanan wisatawan yang berkunjung, meliputi layanan manuskrip dan kepustakaan digital yang dapat diakses bebas pada laman website museum, pemandu wisata (*tour guide*) gratis dalam bahasa Indonesia dan Inggris, layanan penyewaan tempat berupa gedung pameran temporer, musholla, petugas keamanan, area disabilitas, toilet yang terpisah antara laki-laki dan perempuan, Museum Medical Center, area parkir kendaraan, dan jasa

layanan fotografi. Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai berbagai koleksi kebudayaan lokal berbagai daerah seperti Jawa, Madura, Bali, dan Lombok, yang ditempatkan dalam ruangan pameran yang nyaman, luas, serta terpasang *air conditioner* (AC) dan CCTV sebagai pelengkap.

Menilik berbagai koleksi kebudayaan yang dipamerkan, Museum Sonobudoyo Yogyakarta memiliki hubungan yang erat dengan sejarah awal museum, dimana merupakan sebuah yayasan Java Institut pada masa kolonial Belanda. Dengan potensi besar yang dimiliki sebagai kepanjangan tangan daripada museum yang dapat merepresentasikan Yogyakarta sebagai kota budaya, maka Sri Sultan Hamengku Buwono VIII meresmikan Museum Sonobudoyo Yogyakarta pada tanggal 6 November 1935 yang ditandai dengan Candrasengkala “Kayu Winayang Ing Brahma Budha”. Selain menampilkan berbagai koleksi pameran kebudayaan, Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai fungsi pengembangan bimbingan edukatif berbasis kultural, dimana museum sebagai pusat pengembangan kajian penelitian kebudayaan sekaligus pengumpulan, perawatan, dan pengawetan benda-benda koleksi beragam budaya, yang diharapkan dapat menjadi rujukan utama kebudayaan Nusantara dalam dunia Internasional.

Dari observasi awal yang dilakukan pada bulan Maret 2024, peneliti mengkaji beberapa kelengkapan fasilitas dan layanan yang terdapat di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Museum Sonobudoyo sedang melakukan pengembangan fasilitas yang berbasis digital dalam memenuhi tuntutan kebutuhan pasar saat ini, dimana mempunyai tujuan untuk memudahkan wisatawan dari domestik maupun mancanegara. Terdapat fasilitas *QR Code* yang ditambahkan pada seluruh koleksi yang dimiliki, fasilitas layanan perpustakaan digital untuk menjangkau penelitian-penelitian budaya, serta fasilitas media permainan interaktif berbasis budaya untuk menarik minat wisatawan anak-anak. Sehingga, fungsi museum sebagai representatif kebudayaan yang dapat dijangkau oleh berbagai kalangan dapat tercapai sesuai harapan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dan pembahasan lebih lanjut dalam judul “**Analisis**

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Museum Sonobudoyo Yogyakarta)”

B. MASALAH PENELITIAN

Seusai peneliti mengemukakan berbagai latar belakang diatas, maka dapat dijelaskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh parsial positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta?
2. Apakah fasilitas museum mempunyai pengaruh parsial positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas museum mempunyai pengaruh simultan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Jika melihat rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas museum secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan dan fasilitas museum terhadap kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Secara akademik diharapkan dapat memberikan peran dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi penelitian lanjutan bagi STIKOM Yogyakarta.
2. Secara teori diharapkan dapat memberikan alternatif penelitian bagi variabel kualitas pelayanan, fasilitas museum, dan kepuasan pengunjung.
3. Secara praktik diharapkan dapat memberikan sumbangsih ide, informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PEMETAAN PENELITIAN TERDAHULU

Sebelum menentukan variabel, peneliti perlu melakukan pengamatan pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Peneliti membutuhkan riset atau penelitian yang pernah dilakukan. Tak hanya sebagai referensi, bentuk penelitian yang pernah dilakukan tersebut juga sebagai bentuk perbandingan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sebelumnya sudah pernah ada. Penelitian terdahulu tersebut bermanfaat untuk mengkorelasikan judul yang ada pada penelitian tersebut dengan penelitian yang akan saya lakukan. Penelitian terdahulu dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Peneliti menggunakan sepuluh (10) penelitian terdahulu yang terdapat korelasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas museum terhadap kepuasan pengunjung, dengan pembagian lima (5) penelitian yang ditelaah menggunakan bahasa Indonesia, dengan judul diantaranya: *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli*, 2022; *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Museum Macan, Jakarta*, 2022; *Interaktif Virtual Tur Melalui Media Elektronik: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Word of Mouth dan Niat Untuk Berkunjung Kembali*, 2022; *Analisis Strategi Pengembangan Fasilitas Museum dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan ke Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta*, 2023; *Pengaruh Kualitas Layanan Virtual Tour Terhadap Kepuasan Pengguna pada Museum Kebangkitan Nasional*, 2024.

Sedangkan lima (5) penelitian lainnya menggunakan bahasa Inggris dengan judul diantaranya: *Analysis of Service Quality on Tourist Satisfaction and Tourist Loyalty*, 2020; *Domestic Tourist' Satisfaction with Facility Quality in New Normal Era and Its Influence on Word-of-Mouth in Tourist Destination*, 2020; *The Effect of Service Quality on Tourist Satisfaction in The Implementation of CHSE at Museum Nasional Jakarta*, 2023; *Experiential Marketing's Impact on Visit Decisions: A Role of Visitor Satisfaction at Ullen Sentalu Museum*, 2023;

B. KEBARUAN PENELITIAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil kajian penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riskiani (2024) yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan *virtual tour* museum terhadap kepuasan pengguna pada Museum Kebangkitan Nasional, didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 41,6% terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji korelasi pada nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,645 dimana lebih besar dari angka 0,5 yang berarti terdapat pengaruh yang kuat variabel kualitas layanan *virtual tour* museum terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, Riskiani (2024) menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan *virtual tour* museum maka tingkat kepuasan pengguna akan naik, sehingga penting untuk menempatkan kualitas layanan menjadi dasar kepuasan pengguna.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Miswan et al. (2022) yang memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil persamaan regresi ditunjukkan dengan $Y = 1,833 + 0,512X$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 memperlihatkan bahwa apabila terdapat kenaikan penilaian kualitas pelayanan sebesar 1 maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar nilai koefisiensi 0,512. Selain itu, nilai koefisiensi determinasi yang diperoleh sebesar 44% atau 0,44 menandakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan pengunjung sebesar 44% dan sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar variabel kepuasan pengunjung.

Referensi penelitian lain oleh Saputra *et al.* (2022) memperlihatkan hasil pengujian hipotesis sebesar 0,746 yang menandakan bahwa terdapat pengaruh positif hubungan kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. Pemberian informasi museum yang lengkap, pelayanan yang baik, sopan dan selalu menghormati pengunjung menjadi faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan Museum

Geologi Bandung dipandang berkualitas oleh pengunjungnya. Selain itu, faktor lainnya seperti pelayanan secara cepat dan tanggap, respon yang diberikan terhadap kebutuhan pengunjung, hingga koneksi kepada pihak-pihak tertentu dinilai dapat meningkatkan kepuasan pengunjung museum.

2. Pengaruh Fasilitas Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung

Merujuk penelitian yang dikemukakan oleh Jonathan dan Istriani (2023) pada Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta bahwa kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh fasilitas museum. Dimana nilai probabilitas variabel fasilitas diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil daripada tingkat signifikan 0,05, berarti variabel fasilitas dapat mempengaruhi variabel kepuasan. Uji regresi pada penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Penelitian lain oleh Nugraha dan Manjorang (2022) pada destinasi wisata museum di tengah kebun Jakarta menyimpulkan bahwa terdapat hubungan pengaruh fasilitas, sarana dan prasarana secara simultan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai F hitung yang diperoleh sebanyak 178,804 lebih besar dari nilai F tabel yang ditentukan untuk penelitian ini sebesar 2,859 ($178,804 > 2,859$) dengan nilai 0,000 sebagai tingkat signifikansi yang dihasilkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas, sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan destinasi wisata museum di tengah kebun Jakarta.

Sejalan dengan riset yang dilakukan Kurniawan *et al.* (2022) di Museum Macan Jakarta yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t penelitian tersebut menunjukkan nilai t hitung sebanyak 6,208 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,988 ($6,208 > 1,988$) dengan tingkat signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Pengunjung merasa sangat puas akan fasilitas-fasilitas yang tersedia pada Museum Macan Jakarta, seperti perencanaan spasial dan tata ruang yang memadai, tersedianya fasilitas pelengkap dan penunjang seperti ruang menyusui dan toilet difabel, penataan cahaya dan warna yang pas, serta penyampaian informasi grafis yang tersaji dengan lengkap. Pernyataan tersebut dapat menjadi bukti yang kuat bahwa fasilitas museum memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan Museum Macan Jakarta.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung

Pengujian simultansi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas museum terhadap kepuasan pengunjung diperlukan untuk memberikan pandangan lain berkaitan pada topik-topik yang ada di penelitian ini. Penelitian pengaruh simultan dilakukan setelah menguji variabel-variabel secara parsial dengan melihat dan membandingkan nilai uji F hitung terhadap F tabel. Peneliti tidak menemukan penelitian sebelumnya dengan judul serupa.

Tabel 2.1 Kebaruan Penelitian (Novelty)

No	Penelitian Tahun	Judul	Variabel	Teknik Pengumpulan & Analisis Data	Hasil/Kesimpulan	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ini
1	2022	Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli	<u>Variabel X</u> : Fasilitas Wisata <u>Variabel Y</u> : Kepuasan Pengunjung	Dalam penelitian ini terdapat populasi dengan jumlah lebih dari 100 orang dan diambil sampel sebanyak 30 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.	Analisa hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli.	Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan pada penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya adalah jumlah populasi dan sampel yang dipakai.
2	2022	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Museum Macan, Jakarta	<u>Variabel X</u> : Fasilitas <u>Variabel Y</u> : Kepuasan Pelanggan	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan oleh dalam pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner online kepada 100 responden. Menggunakan pendekatan <i>non-probability sampling</i> dan menggunakan <i>teknik purposive sampling</i> . Metode pengujian dalam	Hasil akhir yang didapatkan dari penelitian ini diantaranya, dari pengujian uji t yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa variable fasilitas memiliki nilai t-hitung dan t-tabel sebesar $6,208 > 1,988$ maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang	Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan pada penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya terletak pada penggunaan metode

				<p>penelitian ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji koefisien determinasi, uji T yang dibantu oleh aplikasi SPSS 25.</p>	<p>dapat juga didiartikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p>	<p>pengambilan sampel.</p>
3	2022	<p>Interaktif Virtual Tur Melalui Media Elektronik: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, <i>Word of Mouth</i> dan Niat Untuk Berkunjung Kembali</p>	<p><u>Variabel X</u> : Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>e-SQ</i>), Elektronik <i>Word of Mouth</i>, Kepuasan Wisatawan Elektronik (<i>e-satisfaction</i>)</p> <p><u>Variabel Y</u> : Niat Untuk Berkunjung Kembali dan Elektronik <i>Word of</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 210. Penelitian menggunakan model <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) menggunakan software AMOS versi 23.0</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis disimpulkan sebagai berikut: 1. terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan wisatawan elektronik; 2. terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan elektronik terhadap elektornik <i>word of mouth</i>;</p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan pada penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif</p> <p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah jumlah responden, terdapat variabel <i>intervening</i>, dan penggunaan metode analisis data <i>Structural</i></p>

			<i>Mouth</i>		<p>3. terdapat pengaruh signifikan kepuasan wisatawan elektronik terhadap elektornik <i>word of mouth</i>;</p> <p>4. terdapat pengaruh signifikan kepuasan wisatawan elektronik terhadap niat untuk berkunjung kembali;</p> <p>5. terdapat pengaruh signifikan kepuasan wisatawan elektronik terhadap niat untuk berkunjung kembali;</p> <p>6. terdapat pengaruh signifikan elektornik <i>word of mouth</i> terhadap niat untuk berkunjung kembali.</p>	<i>Equation (SEM).</i>	<i>Modelling</i>
--	--	--	--------------	--	---	------------------------	------------------

4	2023	Analisis Strategi Pengembangan Fasilitas Museum dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan ke Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta	<u>Variabel X</u> : Fasilitas Museum <u>Variabel Y</u> : Peningkatan Kunjungan Museum	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan evaluasi. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan kuesioner.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung sudah cukup baik dengan skor rata-rata 78%, dengan persentase 58% pada jawaban responden mengenai area parkir dan merupakan persentase paling rendah. Fasilitas penunjang/ pelengkap dengan skor rata-rata 84% dinilai sudah baik. Strategi pengembangan fasilitas pada Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta dengan skor rata-rata 85% yang dinilai sudah baik. Meskipun dinilai sudah baik, tetap harus dilakukan perawatan dan pembaharuan pada fasilitas Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta.	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan pada penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada penggunaan pendekatan evaluasi.</p>
5	2024	PENGARUH KUALITAS LAYANAN <i>VIRTUAL TOUR</i>	<u>Variabel X</u> : Kualitas Layanan	Pengkajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linear sederhana sebagai teknik analisis	Hasil kajian ini menunjukkan kualitas layanan virtual tour adalah baik dengan total mean	Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan penggunaan pendekatan

		TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA MUSEUM KEBANGKITAN NASIONAL	<p><u>Variabel Y :</u></p> <p>Kepuasan Pengguna</p>	<p>datanya. Sampel yang digunakan dalam riset ini sebanyak 97 responden yang diambil dari jumlah kunjungan Museum Kebangkitan Nasional.</p>	<p>3,07 dan tingkat kepuasan pengguna adalah tinggi dengan total mean 3,23 yang berada pada rentang skala 2,50 – 3,24 (Tinggi). Sedangkan besaran pengaruh yang diberikan virtual tour museum terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,416 atau 41,6%. Kemudian virtual tour museum memiliki korelasi yang kuat terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 0,645 yang berada pada rentang > 0,5 – 0,75 (Kuat).</p>	<p>penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada penggunaan sampel responden di bawah 100 pengunjung.</p>
6	2020	<i>Analysis of Service Quality on Tourist Satisfaction and Tourist Loyalty</i>	<p><u>Variabel X :</u></p> <p>Kualitas Pelayanan</p> <p><u>Variabel Y :</u></p> <p>Kepuasan Pengunjung dan Loyalitas Pengunjung</p>	<p><i>This research is quantitative research. The sampling method used was purposive sampling with a sample of 156 tourists who visited the Adityawarman Museum and distributed by the form of a questionnaire to respondents who had visited the Adityawarman Museum.</i></p>	<p><i>The results showed that service quality has a significant positive effect on tourist satisfaction and tourist loyalty, tourist satisfaction has a positive effect on tourist loyalty, and indirectly also has a significant positive effect between service quality on</i></p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya terletak pada penggunaan metode pengambilan sampel</p>

					<i>tourist loyalty through tourist satisfaction as an intervening variable based on results testing the Structural Equation Model (SEM) with AMOS 23.</i>	secara <i>purposive sampling</i> dan jumlah sampel yang diteliti sebesar 156 pengunjung.
7	2020	<i>Domestic Tourist' Satisfaction with Facility Quality in New Normal Era and Its Influence on Word-of-Mouth in Tourist Destination</i>	<p><u>Variabel X</u> : Kualitas Fasilitas</p> <p><u>Variabel Y</u> : Perilaku Word of Mouth</p> <p><u>Variabel Mediasi</u> : Kepuasan Pengunjung</p>	<i>Smart PLS-SEM analysis was used to examine the influence of tourist satisfaction on WOM intention. Whereas, to investigate the key attributes of facility quality affecting tourist satisfaction, importance – performance analysis (IPA) was used. From 100 respondents, this study revealed that facility quality significantly explained tourist satisfaction by 71.7% and 92.2% of variance in WOM behavior.</i>	<i>Facility quality in this study explained customer satisfaction by 71.7%, it means beside the variables already mentioned, there are other variables that were not measured in this study which affect tourist satisfaction. Further research is needed by using other variables on customer satisfaction and word mouth behavior. Facility quality and overall satisfaction explained word of mouth behavior by 92.2%. So, there are other variables that were not measured in this study which affect word of mouth behavior.</i>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya terletak pada penggunaan metode analisis data dengan menggunakan analisis <i>Smart PLS-SEM</i>.</p>

8	2023	<i>The Effect of Service Quality on Tourist Satisfaction in The Implementation of CHSE at Museum Nasional Jakarta</i>	<p><u>Variabel X</u> : Kualitas Pelayanan</p> <p><u>Variabel Y</u> : Kepuasan Pengunjung</p>	<i>The data used in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to visitors of Museum Nasional aged 18 years and over and used purposive sampling. The analytical method used is simple linear regression analysis.</i>	<i>The Museum Nasional has implemented CHSE in its operational activities quite well, this can be seen from the results of the survey data obtained in this study, although there are still parts of the service that must be improved. The quality of service in the CHSE implementation have a direct effect toward tourists' satisfaction.</i>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya terletak pada penggunaan metode pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i> dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.</p>
---	------	---	--	---	---	--

9	2023	<p><i>Experiential Marketing's Impact on Visit Decisions: A Role of Visitor Satisfaction at Ullen Sentalu Museum</i></p>	<p><u>Variabel X</u> : Pemasaran berdasarkan Pengalaman</p> <p><u>Variabel Y</u> : Keputusan Berkunjung</p> <p><u>Variabel Intervening</u> : Kepuasang Pengunjung</p>	<p><i>The research methodology used uses quantitative methods. The population in this study is the population used by tourists who visit the Yogyakarta Ullen Sentalu Museum as many as 100 people. The sample used was 100 respondents using the Accidental sampling technique, which is a sample search based on chance, that is, anyone found by the researcher can be used as a sample, if it is deemed that the person met by chance is suitable as a data source. Methods of data analysis using Path Analysis (Path Analysis).</i></p>	<p><i>The results of the study show that: (1) the sense of experience, the experience, think experience, the act of experience, linking experience, it partially has a significant positive effect on the decision to visit the Ullen Sentalu Museum, Yogyakarta; (2) the sense of experience, the experience, think experience, the act of experience, it partially has a significant positive effect on visitor satisfaction and the decision to visit the Ullen Sentalu Museum, Yogyakarta; (3) associated experience with a significant positive effect on visitor satisfaction and the decision to visit the Ullen Sentalu Museum, Yogyakarta.</i></p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif dan penggunaan metode pengambilan sampel secara <i>accidental sampling</i>.</p> <p>Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya terletak pada penggunaan metode analisis data dengan menggunakan <i>Path Analysis</i>.</p>
---	------	--	---	---	---	--

10	2024	<i>Visitor Satisfaction with Museum Management during The COVID-19 Pandemic: A Case Study of The National Museum of Malaysia</i>	<p><u>Variabel X</u> : Manajemen Museum</p> <p><u>Variabel Y</u> : Kepuasan Pengunjung</p>	<i>This research is employing mixed methods, a quantitative survey involving 260 museum visitors was conducted using convenient sampling and analysed using SPSS. The study also incorporated qualitative interviews with two museum personnel to complement the quantitative aspect, and these were thematically analysed.</i>	<i>The findings reveal a decline in physical visits, and noteworthy efforts by management in online engagement and collaborations with broadcasters were observed. While overall satisfaction prevails, there is room for improvement in communicating online activities. The data indicates a readiness for a virtual museum in the future.</i>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah mempunyai kesamaan penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya terletak pada penggunaan pendekatan <i>mix methods</i> antara penelitian kuantitatif dan kualitatif.</p>
----	------	--	--	---	--	---

Penelitian ini mencantumkan unsur keterbaruan penelitian (*novelty*) dengan tujuan menjawab permasalahan variabel penelitian terkait (Thabrani, 2023). Unsur keterbaruan penelitian dapat dianalisis dengan membandingkan persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang menjadi referensi peneliti. Adapun persamaan penelitian ini dengan berbagai penelitian terdahulu adalah penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian ini terdapat perbedaan pada objek lokasi penelitian, jumlah populasi dan sampel yang dipakai, metode pengambilan sampel (*sampling method*), dan teknik analisis data.

C. LANDASAN TEORI

1. Kepuasan Pengunjung

a. Definisi Kepuasan

Kotler *dalam* Miswan, et al. (2022) mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk respon perasaan seseorang, berupa perasaan bahagia atau kecewa, yang disebabkan karena seseorang yang mempunyai harapan tertentu atas kinerja pada suatu produk barang dan jasa. Merujuk pada pengertian tersebut, kepuasan ditandai dari dua sumber, yaitu ekspektasi atas pengalaman individu dan hasil pada produk barang dan jasa. Adapun dua sumber tersebut melibatkan pada perasaan seseorang yang menjadi konsumen daripada produk yang dihasilkan. Sejalan dengan pendapat Nuraryo (2020) dimana kepuasan muncul akibat dari adanya respon emosional terhadap produk jasa yang digunakan.

Industri pariwisata sangat menggantungkan pada aspek kepuasan karena berkaitan dengan tingkat pemenuhan pengalaman wisatawan pada fasilitas dan pelayanan destinasi wisata yang tersedia (Satyarini, 2022). Menurut Kurniawan *et al.* (2022), pemberian fasilitas dan pelayanan yang baik dapat meningkatkan mutu kualitas destinasi wisata. Kepuasan wisatawan dapat dicapai melalui peningkatan nilai fasilitas dan pelayanan destinasi wisata.

Adapun Mendrofa dan Zalukhu (2022) mengartikan kepuasan pengunjung sebagai proses tercapainya harapan, ekspektasi, dan pengalaman dari pengunjung itu sendiri mengenai fasilitas tempat wisata.

Ketika seseorang hendak berkunjung ke suatu tempat wisata, mereka mempunyai bayangan persepsi mengenai tempat yang akan ditujunya, dengan membandingkan pada tempat-tempat wisata yang sejenis. Keputusan akan perasaan puas dan tidaknya bergantung pada bagaimana dia akan melihat dan menilai tempat tersebut secara langsung, apakah sesuai dengan harapan dan ekspektasi akan tempat tersebut sebelumnya.

Dalam memenuhi kepuasan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan mempunyai peranan penting dalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan/lembaga, dimana perusahaan/lembaga dituntut memahami dengan lebih preferensi pelanggannya untuk menjamin kepuasan tersebut (Riskiani, 2024). Sehingga penjelasan para ahli mengenai kepuasan menghasilkan kesimpulan dari peneliti bahwa kepuasan yang diperoleh pengunjung berasal dari respon harapan yang dirasakan sebelumnya dengan membandingkan kinerja atau hasil pelayanan maupun fasilitas yang diperoleh.

b. Indikator Kepuasan

Kepuasan dapat muncul sebagai sebuah respon terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna. Penyedia jasa dapat mengidentifikasi faktor-faktor kebutuhan pengguna untuk menciptakan kepuasan. Lebih lanjut lagi Harp dan Karp (1991) mengembangkan konsep kepuasan dengan sebutan *The Big Eight Factors* dan secara umum dibagi menjadi tiga (3) kategori utama (Saleh, 2021:142-143), yaitu:

- 1) Faktor produk, meliputi kualitas produk, penetapan harga yang sesuai dengan nilai produk, bentuk produk, keandalan (*reliability*)
- 2) Faktor pelayanan, meliputi jaminan (*assurance*), respon dan cara pemecahan masalah
- 3) Faktor pembelian, meliputi pengalaman, kemudahan dan kenyamanan

Selain itu, kepuasan dapat tercipta oleh faktor keinginan dan harapan. Keinginan dan harapan memunculkan persepsi pengguna terhadap produk tersebut. Sehingga kepuasan dapat diketahui berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi produk (Saleh, 2021:145), yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pengguna
- 2) Pengalaman terdahulu maupun lingkungan pertemanan dalam menggunakan produk dan layanan
- 3) Komunikasi pemasaran produk

Setelah didapatkan konsep besar mengenai faktor kepuasan yang terdiri dari kebutuhan, keinginan dan harapan (persepsi), Saleh (2021:146) memberikan garis besar mengenai indikator yang dapat mengukur kepuasan pengguna menjadi empat (4) indikator utama, yaitu:

- 1) Kualitas produk barang/jasa
- 2) Kualitas nilai/layanan produk
- 3) Biaya, harga, dan kemudahan distribusi produk
- 4) Faktor emosional dan keyakinan pengguna

c. Prinsip Dasar Kepuasan

Ekspektasi pengguna atas persepsi yang timbul atas produk dan layanan dapat diketahui melalui prinsip dasar kepuasan (Saleh, 2021:148-149), yaitu:

- 1) Pemahaman keinginan dan kebutuhan pengguna
- 2) Pemahaman pengguna terkait produk dan layanan secara menyeluruh
- 3) Penggunaan kesan positif, meliputi penggunaan kata yang sopan dan ramah tamah
- 4) Penggunaan proses evaluasi yang berkala

d. Strategi Mempertahankan Kepuasan

Untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengguna, penyedia jasa dapat memanfaatkan strategi-strategi berikut (Saleh, 2021:149-151):

- 1) Strategi *relation marketing* yang menasar pada *customer retention*, orientasi manfaat produk, orientasi jangka panjang, perhatian terhadap layanan, komitmen dan kontak pelanggan.
- 2) Strategi *superior customer service* dengan memberikan perhatian yang lebih terhadap keunggulan SDM di bidang pelayanan
- 3) Strategi *unconditional guarantees/extra ordinary guarantees* dengan memberikan jaminan penyempurnaan mutu produk layanan
- 4) Strategi penanganan keluhan yang efisien
- 5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi upaya pemantauan kepuasan pengguna secara berkala
- 6) Strategi penerapan *quality function development* (QFD), yaitu proses perancangan dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan pengguna.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Guna memperoleh daya tarik pengunjung museum agar memperoleh pengalaman yang lebih baik, pengelola museum harus sadar akan pentingnya mempertahankan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung (Riskiani, 2024). Merujuk pada penelitian yang sama, peningkatan kualitas pelayanan museum diperlukan untuk mempertahankan mutu dan citra museum itu sendiri. Apabila layanan dan fasilitas yang diterima sejalan dengan harapan dan hasil yang diperoleh, maka pengelola dapat dikatakan berhasil dalam mengelola mutu kualitas. Hal ini sejalan dengan pengertian Tjiptono (2016) yang mengartikan pelayanan yang berkualitas adalah pengendalian atas tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna.

Sejalan dengan *research* yang dilakukan oleh Latif (2021) yang menggaris-bawahi definisi kualitas menurut United Nation World Tourism Organization (UNWTO) sebagai hasil dari serangkaian proses dalam

memenuhi kepuasan akan kebutuhan produk dan layanan terhadap harga yang dibayarkan, dengan memperhatikan aspek etika, transparansi, dan rasa hormat (*respect*) kepada sesama manusia, alam dan lingkungan. Dalam hal ini, kualitas dapat terpenuhi apabila terdapat kesesuaian harga yang dibayarkan dengan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, kualitas dapat ditingkatkan melalui faktor-faktor seperti sesuatu yang *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sehingga penerapan kualitas dapat diukur ke dalam tiga aspek, yaitu *quality of experiences*, *quality of profit*, dan *quality of life* (Nurjaya dan Kanca, dalam Latif, 2021).

Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam Saputra *et al.* (2022), diperlukan proses peningkatan mutu produk dan layanan yang dihasilkan perusahaan/lembaga secara berkala yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, peran negara yang hadir dalam menjalankan fungsi pengawasan diperlukan agar setiap proses peningkatan mutu dapat terjamin, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Saputra *et al.*, 2022). Sehingga, berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bertujuan untuk mempertahankan citra dan mutu layanan sebuah perusahaan/lembaga dengan melalui serangkaian proses pengelolaan yang memperhatikan kebutuhan dan permintaan pengguna.

b. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Pendekatan dimensi kualitas pelayanan telah banyak dikembangkan sesuai dengan pengalaman penelitian yang berbeda. Dimensi kualitas pelayanan manufaktur yang dikembangkan tentu akan sangat berbeda dengan dimensi kualitas pelayanan pemasaran, karena proses identifikasi yang ada melibatkan faktor pengalaman penelitian yang ada di lapangan dan para pakar yang melakukan penelitian (Saleh, 2021:121). Oleh karena itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 mulai mengembangkan sebuah metode khusus dalam mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat menentukan kualitas pelayanan jasa dan dikenal dengan nama Metode

Service Quality atau yang disingkat dengan nama *Servqual* (Saleh, 2021:123).

Metode *servqual* terdiri dari seperangkat kuesioner pengukur kualitas yang disusun berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan jasa yang dapat disesuaikan dengan industri jasa yang berbeda sesuai dengan kepentingan dan peruntukannya. Sesuai dengan penjelasan tersebut, metode *servqual* mempunyai tujuan untuk melihat seberapa besar celah yang ada antara jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) (Saleh, 2021:118). Sehingga, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyajikan lima (5) faktor penentu kualitas pelayanan berdasarkan kepentingan dan peruntukannya (Saleh, 2021:123), yaitu:

- 1) *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan pengelola jasa dalam menampakan wujud penampilan fisik atau bukti langsung eksistensi pelayanan jasa yang nyata dan dapat dirasakan oleh pengguna jasa.
- 2) *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan pengelola jasa dalam memahami dan bersedia memberikan rasa kepedulian ataupun perhatian secara khusus terhadap pengguna jasa.
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemampuan pengelola jasa dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap
- 4) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan pengelola jasa yang akurat dan terpercaya terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, termasuk didalamnya mengenai kemampuan penguasaan materi produk layanan yang akan disampaikan kepada pengguna.
- 5) *Assurance* (kepastian), yaitu kemampuan pengelola jasa dalam menjamin pelayanan jasa yang dapat membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pengguna.

c. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Saleh (2021: 125) memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari 11 unsur, yaitu:

- 1) Penampilan, termasuk di dalamnya tampilan personal dan fisik para pelayan yang menarik menjadi prioritas utama sebuah perusahaan.

- 2) Tepat waktu dan janji, dengan memberi perhatian detail terhadap janji dan waktu yang telah disepakati
- 3) Kesiapan melayani yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)*
- 4) Pemahaman yang baik mengenai pengetahuan dan keahlian
- 5) Unsur kesopanan dan ramah tamah, termasuk di dalamnya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan yang prima apabila terdapat berbagai macam perbedaan karakter orang
- 6) Kejujuran dan kepercayaan, dimana berkaitan dengan aspek transparansi maupun perasaan trust yang diberikan oleh pengguna jasa
- 7) Kepastian hukum yang sesuai dengan ketentuan legal yang berlaku
- 8) Unsur keterbukaan yang akan mempengaruhi unsur kejelasan informasi kepada masyarakat
- 9) Unsur efisiensi dan efektivitas sebagai tuntutan masyarakat pada setiap pelayanan berbagai urusan
- 10) Unsur pembiayaan yang wajar dan rasional dengan menyesuaikan daya beli masyarakat
- 11) Tidak rasial dan membeda-bedakan seseorang berdasarkan suku, agama, dan ras (SARA) tertentu
- 12) Unsur kesederhanaan dalam pemberlakuan prosedur maupun tata cara pelayanan kepada masyarakat.

d. Model Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2005) menggunakan pendekatan dan riset Gronroos dalam mengembangkan enam (6) kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan secara baik (Saleh, 2021:127-128), yaitu:

- 1) *Professionalism and skills*, yaitu pengetahuan dan keterampilan secara profesional (*outcome-related criteria*) yang harus dimiliki oleh penyedia jasa
- 2) *Attitudes and behavior*, yaitu perhatian besar yang diberikan kepada pengguna jasa (*customer contact personel*) dan pemecahan masalah pengguna jasa secara spontan dan ramah (*process-related criteria*)

- 3) *Accessibility and flexibility*, yaitu berkaitan dengan kemudahan yang disediakan oleh penyedia jasa dengan menyesuaikan permintaan dan keinginan pengguna jasa (*process-related criteria*)
- 4) *Reliability and trustworthiness*, yaitu keandalan penyedia jasa dalam melakukan pengelolaan jasa yang diberikan kepada penggunanya dengan tepat (*process-related criteria*)
- 5) *Recovery*, yaitu tindakan pengendalian situasi dan kesediaan dalam memberikan solusi terhadap kesalahan yang dapat terjadi atau sesuatu yang tidak diharapkan
- 6) *Reputation and credibility*, yaitu kepercayaan yang diberikan pengguna jasa dan disertai pemberian nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang telah dikeluarkan (*image-related criteria*)

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga rumusan masalah utama terkait pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis data, berikut kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan signifikan secara statistik dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Fasilitas museum juga memiliki pengaruh parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel fasilitas museum signifikan secara statistik dengan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas museum secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengunjung.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas museum memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang mencakup kedua variabel ini signifikan secara statistik dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai *R square* sebesar 0,759 mengindikasikan bahwa 75,9% dari variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh kedua variabel ini secara bersama-sama.

B. SARAN

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengintegrasikan variabel lain seperti harga tiket, keberlanjutan lingkungan, dan aksesibilitas museum dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Wahyu. *Panduan SPSS 17.0 Untuk Mengolah Penelitian Kuantitatif*. 1st ed., Penerbit Garailmu, 2010.
- Akbara, Anisa Zahwa. "DOMESTIC TOURISTS' SATISFACTION WITH FACILITY QUALITY IN NEW NORMAL ERA AND ITS INFLUENCE ON WORD-OF-MOUTH IN TOURIST DESTINATION." *Proceeding of The International Seminar on Business, Economics, Social Science and Technology (ISBEST)*, vol. 2, May 2023. DOI.org (Crossref), <https://doi.org/10.33830/isbest.v2i1.782>.
- Bandur, Agustinus. *Penelitian Kuantitatif*. 1st ed., Penerbit Deepublish, 2013, www.deepublish.co.id.
- Daerah Istimewa Yogyakarta, Pemerintah Provinsi. *Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Tahun 2005-2025*. Sekretariat Daerah, 2009.
- Indriantoro, Nur, and Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Pertama, BPFE-Yogyakarta, 2016.
- Jonathan, Kevin, and Ety Istriani. "Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta." *Prosiding Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia - e-ISSN 3026-4499*, vol. 1, Oct. 2023, pp. 55–71. DOI.org (Crossref), <https://doi.org/10.47747/snfmi.v1i.1463>.
- Kota Yogyakarta, Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan). *Galeri Museum Negeri Sonobudoyo*. 2024. Jun. 2024. <https://kebudayaan.jogjakota.go.id/gallery/category/museum-negeri-sonobudoyo/>
- Kurniawan, Johannes, et al. *PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MUSEUM MACAN, JAKARTA*. no. 2, 2022.
- Latif, Aqilah Nurul Khaerani. "Mengenal Konsep Quality Tourism." *Warta Pariwisata*, vol. 19, no. 2, Dec. 2021, pp. 5–6. DOI.org (Crossref), <https://doi.org/10.5614/wpar.2021.19.2.02>.

- Mendrofa, Yupiter, and Yuterlin Zalukhu. "Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, vol. 9, Aug. 2022, pp. 647–56.
- Miswan, Miswan, et al. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN VIRTUAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM PENERANGAN DI TMII JAKARTA." *Jurnal Industri Pariwisata*, vol. 4, no. 2, Jan. 2022, pp. 161–77. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v4i2.691>.
- Nugraha, Rizki Nurul, and Franika Br Manjorang. "Kajian Kelengkapan Fasilitas, Sarana, dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Museum di Tengah Kebun Jakarta." *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 3, Nov. 2022, p. 12.
- Nuraryo, Imam. "Manajemen Komunikasi Museum dan Pengaruhnya pada Kepuasan Pengunjung Museum Sejarah di Bandung." *Jurnal Manajemen Komunikasi*, vol. 4, Apr. 2020, p. 23.
- Nurfajrina, Nurfajrina, and Cut Aprilia. "Investigasi Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Museum Tsunami Aceh." *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 11, no. 1, Mar. 2022, pp. 1–12. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.14710/jab.v11i1.36639>.
- Profil Museum Sonobudoyo Yogyakarta. 2024. Mei-Juni, 2024. <https://sonobudoyo.com>.
- Puspasari, Shinta, et al. "PENINGKATAN FASILITAS LAYANAN INFORMASI MUSEUM DR. AK. GANI LEWAT PERANCANGAN BROSUR INOVATIF PADA PAMERAN BERSAMA MUSEUM SESUMSEL." *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 4, no. 2, July 2023, pp. 1213–20. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i2.3209>.
- Ramadhani, Yesa. "Experiential Marketing's Impact on Visit Decisions: The Role of Visitor Satisfaction at Ullen Sentalu Museum." *Kontigensi : Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 11, no. 2, Dec. 2023, pp. 386–93. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.56457/jimk.v11i2.352>.

- Riskiani, Dinda Annisa. *Pengaruh Kualitas Layanan Virtual Tour Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Museum Kebangkitan Nasional*. 2024. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Saleh, Akh. Muwafiq. *Komunikasi Pelayanan Publik*. 1st ed., Intrans Publishing, 2021, www.intranspublishing.com.
- Saputra, Ginanjar Wira, et al. "Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, vol. 4, no. 11, June 2022, pp. 5323–31. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1820>.
- Satyarini, Ni Wayan Marsha. "Interaktif Virtual Tur Melalui Media Elektronik: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Word of Mouth dan Niat Untuk Berkunjung Kembali." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, vol. 10, no. 1, Jan. 2022, pp. 189–97. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1.1760>.
- Soemarni, Lyly, and Harny Huvianta. "The Effect of Service Quality on Tourist Satisfaction in The Implementation of Chse at Museum Nasional Jakarta." *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, vol. 2, no. 1, Feb. 2023, pp. 311–19. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i1.226>.
- Sukri, Suraya, et al. *VISITOR SATISFACTION WITH MUSEUM MANAGEMENT DURING THE COVID-19 PANDEMIC: A CASE STUDY OF THE NATIONAL MUSEUM OF MALAYSIA*. 2024.
- Sulkaisi, Neffi and Idris. "Analysis of Service Quality on Tourist Satisfaction and Tourist Loyalty Study at Adityawarman Museum." *Proceedings of the 4th Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2019)*, Atlantis Press, 2020. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.096>.
- Syadtari, Adilla Kurnia. "Pengelolaan Fasilitas Museum Tuanku Imam Bonjol di Pasaman Sumatera Barat." *JOM FISIP*, vol. 8, no. II, July 2021, p. 10.
- Thabrani, Nawawi. *NOVELTY PENELITIAN*. I, PT. Literasi Nusantara Abadi Grup, 2023, www.penerbitlitmus.co.id.

Tiffani, Hauralia. *Analisis Strategi Pengembangan Fasilitas Museum dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan ke Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta*. 2023. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen Pernyataan
1	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kualitas Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai berbagai jenis koleksi museum yang lengkap. 2. Museum Sonobudoyo Yogyakarta berkontribusi terhadap pelestarian keanekaragaman budaya 3. Saya berniat menjadikan Museum Sonobudoyo Yogyakarta sebagai rujukan utama kebudayaan daerah
		Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 4. Museum Sonobudoyo Yogyakarta menyediakan petugas keamanan yang profesional 5. Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai staf museum yang profesional, informatif, dan representatif 6. Museum Sonobudoyo Yogyakarta menyediakan <i>tour guide</i> dalam dua bahasa secara gratis
		Faktor Emosional	<ol style="list-style-type: none"> 7. Saya berniat untuk membagikan pengalaman berkunjung ke Museum Sonobudoyo Yogyakarta melalui berbagai media sosial 8. Saya bersedia untuk mempromosikan Museum Sonobudoyo Yogyakarta 9. Saya bersedia memberikan rekomendasi Museum Sonobudoyo Yogyakarta kepada teman-teman saya
		Biaya dan Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 10. Lokasi Museum Sonobudoyo Yogyakarta dapat diakses dengan mudah 11. Saya tidak kesulitan untuk meminta bantuan kepada staf museum yang tersedia 12. Harga tiket Museum Sonobudoyo Yogyakarta relatif terjangkau 13. Saya merasa tiket yang saya bayarkan sebanding dengan fasilitas pelayanan yang didapatkan
Sumber: Akh. Muwafiq Saleh (2021)			
2	Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Tangible</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa Museum Sonobudoyo Yogyakarta menyediakan fasilitas pelayanan yang sangat baik 2. Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat petugas keamanan 3. Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat staf pendamping koleksi 4. Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat <i>tour guide</i>
		<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Museum Sonobudoyo Yogyakarta ramah terhadap anak, ibu hamil dan menyusui, dan orang dengan lanjut usia 6. Museum Sonobudoyo Yogyakarta ramah difabel 7. Saya merasa nyaman selama berkunjung ke Museum Sonobudoyo Yogyakarta 8. Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta selalu

			memperhatikan etika
		<i>Responsiveness</i> (Cepat-Tanggap)	9. Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta selalu menanggapi keinginan dan kebutuhan pengunjung
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	10. Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta bekerja secara profesional
		<i>Assurance</i> (Kepastian)	11. Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta mampu memberikan penjelasan yang baik terhadap pengunjung 12. Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta berusaha memberikan informasi yang lengkap berkaitan dengan koleksi museum
		Sumber: Akh. Muwafiq Saleh (2021)	

3	Fasilitas Wisata (X2)	Fasilitas Utama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pamer Koleksi 2. Papan Informasi dan Petunjuk 3. Toilet Umum 4. Area Parkir Kendaraan 5. Ruang Pertemuan/Auditorium 6. <i>Foodcourt</i> 7. Fasilitas Layanan Kesehatan 8. Masjid/Musholla 9. Lift 10. Area disabilitas/difabel
		Fasilitas Pendukung	11. Museum Sonobudoyo Yogyakarta didukung dengan fasilitas digitalisasi koleksi dan naskah kebudayaan
		Fasilitas Pelengkap	<ol style="list-style-type: none"> 12. Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi dengan fasilitas media permainan interaktif yang modern dan canggih 13. Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi fasilitas video mapping yang berisi tentang sejarah dan kebudayaan 14. Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi fasilitas akses internet yang terbuka untuk umum 15. Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi dengan fasilitas bioskop museum 16. Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi dengan fasilitas perpustakaan museum
		Sumber: Hauralia Tiffani (2023)	

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MUSEUM TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (STUDI PADA MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA)

Yth

Bapak/Ibu/Saudara/-i Responden

Pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk memenuhi tugas akhir saya sebagai sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi, bersama ini saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/-i untuk menjadi responden penelitian saya yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Museum terhadap Kepuasan Pengunjung”**.

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/-i mengisi kuisisioner ini berdasarkan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/-i apa adanya karena pada dasarnya jawaban yang diberikan pada kuisisioner ini tidak ada jawaban yang benar maupun salah. Informasi yang didapatkan dari kuisisioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan sebagai bahan penelitian. Sehingga kerahasiaan identitas dan jawaban saudara akan dijaga.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/-i untuk mengisi kuisisioner ini dengan sejujurnya, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Vlayuvi Elestari

Identitas Responden:

Jawablah dengan cara memberi tanda (O) pada pilihan yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/-i saat ini.

Jenis Kelamin : L/P

Usia :

- a. 17 - 24 Tahun
- b. 25-32 Tahun
- c. 33-40 Tahun
- d. > 40 Tahun

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dengan teliti dan pilihlah salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/-i dengan cara melingkari salah satu angka pada kolom yang telah disediakan (O).
2. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu/Saudara/-i miliki.
3. Kuisisioner ini berfungsi secara optimal sehingga mohon Bapak/Ibu/Saudara/-i menjawab seluruh pernyataan yang ada.

Kriteria Penilaian

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
STS	TS	N	S	SS

Dibawah ini merupakan Rangkaian item pertanyaan/pernyataan yang akan digunakan dalam pengukuran variabel dalam penelitian ini:

Bagian 1. Kepuasan Pengunjung (KP)						
Kode	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
KP 1.1	Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai berbagai jenis koleksi museum yang lengkap	1	2	3	4	5
KP 1.2	Museum Sonobudoyo Yogyakarta berkontribusi terhadap pelestarian keanekaragaman budaya	1	2	3	4	5
KP 1.3	Saya berniat menjadikan Museum Sonobudoyo Yogyakarta sebagai rujukan utama kebudayaan daerah	1	2	3	4	5
KP 2.1	Museum Sonobudoyo Yogyakarta menyediakan petugas keamanan yang profesional	1	2	3	4	5
KP 2.2	Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai staf museum yang profesional, informatif, dan representatif	1	2	3	4	5
KP 2.3	Museum Sonobudoyo Yogyakarta menyediakan <i>tour guide</i> dalam dua bahasa secara gratis	1	2	3	4	5
KP 3.1	Saya berniat untuk membagikan pengalaman berkunjung ke Museum Sonobudoyo Yogyakarta melalui berbagai media sosial	1	2	3	4	5
KP 3.2	Saya bersedia untuk mempromosikan Museum Sonobudoyo Yogyakarta	1	2	3	4	5
KP 3.3	Saya bersedia memberikan rekomendasi Museum Sonobudoyo Yogyakarta kepada teman-teman saya	1	2	3	4	5
KP 4.1	Lokasi Museum Sonobudoyo Yogyakarta dapat diakses dengan mudah	1	2	3	4	5
KP 4.2	Saya tidak kesulitan untuk meminta bantuan kepada staf museum yang tersedia	1	2	3	4	5
KP 4.3	Harga tiket Museum Sonobudoyo Yogyakarta relatif terjangkau	1	2	3	4	5
KP 4.4	Saya merasa tiket yang saya bayarkan sebanding dengan fasilitas pelayanan yang didapatkan	1	2	3	4	5

Bagian 2. Kualitas Pelayanan (KUP)						
Kode	Pernyataan	Jawaban				
KUP 1.1	Saya merasa Museum Sonobudoyo Yogyakarta menyediakan fasilitas pelayanan yang sangat baik	1	2	3	4	5
KUP 1.2	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat petugas keamanan	1	2	3	4	5
KUP 1.3	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat staf pendamping koleksi	1	2	3	4	5
KUP 1.4	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat <i>tour guide</i>	1	2	3	4	5
KUP 2.1	Museum Sonobudoyo Yogyakarta ramah terhadap anak, ibu hamil dan menyusui, dan orang dengan lanjut usia	1	2	3	4	5
KUP 2.2	Museum Sonobudoyo Yogyakarta ramah difabel	1	2	3	4	5
KUP 2.3	Saya merasa nyaman selama berada dalam Museum Sonobudoyo Yogyakarta	1	2	3	4	5
KUP 2.4	Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta selalu memperhatikan etika	1	2	3	4	5
KUP 3.1	Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta selalu menanggapi keinginan dan kebutuhan pengunjung	1	2	3	4	5
KUP 4.1	Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta bekerja secara profesional	1	2	3	4	5
KUP 5.1	Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta mampu memberikan penjelasan yang baik terhadap pengunjung	1	2	3	4	5
KUP 5.2	Staf Museum Sonobudoyo Yogyakarta berusaha memberikan informasi yang lengkap berkaitan dengan koleksi museum	1	2	3	4	5

Bagian 2. Fasilitas Museum (FM)						
Kode	Pernyataan	Jawaban				
FM 1.1	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat ruang pameran koleksi	1	2	3	4	5
FM 1.2	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat papan informasi dan petunjuk yang jelas	1	2	3	4	5
FM 1.3	Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai toilet umum yang bersih dan nyaman	1	2	3	4	5
FM 1.4	Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai area parkir kendaraan yang luas	1	2	3	4	5
FM 1.5	Museum Sonobudoyo Yogyakarta	1	2	3	4	5

	mempunyai ruang pertemuan/auditorium					
FM 1.6	Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai fasilitas <i>foodcourt</i>	1	2	3	4	5
FM 1.7	Museum Sonobudoyo Yogyakarta mempunyai fasilitas layanan kesehatan	1	2	3	4	5
FM 1.8	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat fasilitas masjid/musholla	1	2	3	4	5
FM 1.9	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat fasilitas lift	1	2	3	4	5
FM 1.10	Museum Sonobudoyo Yogyakarta terdapat area disabilitas/difabel	1	2	3	4	5
FM 2.1	Museum Sonobudoyo Yogyakarta didukung dengan fasilitas digitalisasi koleksi dan naskah kebudayaan	1	2	3	4	5
FM 3.1	Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi dengan fasilitas media permainan interaktif yang modern dan canggih	1	2	3	4	5
FM 3.2	Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi fasilitas video mapping yang berisi tentang sejarah dan kebudayaan	1	2	3	4	5
FM 3.3	Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi fasilitas akses internet yang terbuka untuk umum	1	2	3	4	5
FM 3.4	Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi dengan fasilitas bioskop museum	1	2	3	4	5
FM 3.5	Museum Sonobudoyo Yogyakarta dilengkapi dengan fasilitas perpustakaan museum	1	2	3	4	5

Lampiran 3. Distribusi Nilai R Tabel

Tabel r untuk df = 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 4. Distribusi Nilai F Tabel

F $\alpha = 0.1$

df2	df1	1	2	3	4	5	6	7
73	2.775543	2.376765	2.160379	2.023502	1.927817	1.856448	1.800766	
74	2.774579	2.375742	2.159322	2.022417	1.926706	1.855313	1.799609	
75	2.773642	2.374746	2.158294	2.021361	1.925626	1.854209	1.798483	
76	2.772729	2.373778	2.157293	2.020334	1.924574	1.853135	1.797398	
77	2.771841	2.372834	2.156319	2.019334	1.923550	1.852090	1.796322	
78	2.770975	2.371916	2.155371	2.018360	1.922554	1.851071	1.795284	
79	2.770132	2.371021	2.154446	2.017411	1.921582	1.850079	1.794272	
80	2.769311	2.370149	2.153546	2.016486	1.920636	1.849113	1.793286	
81	2.768510	2.369299	2.152668	2.015585	1.919713	1.848170	1.792325	
82	2.767729	2.368470	2.151812	2.014706	1.918814	1.847251	1.791388	
83	2.766967	2.367661	2.150977	2.013849	1.917936	1.846354	1.790473	
84	2.766223	2.366872	2.150162	2.013012	1.917080	1.845480	1.789581	
85	2.765497	2.366102	2.149367	2.012196	1.916244	1.844626	1.788710	
86	2.764789	2.365350	2.148590	2.011399	1.915428	1.843792	1.787860	
87	2.764097	2.364616	2.147832	2.010620	1.914631	1.842978	1.787029	
88	2.763421	2.363899	2.147091	2.009860	1.913852	1.842182	1.786218	
89	2.762760	2.363198	2.146368	2.009117	1.913091	1.841405	1.785425	
90	2.762115	2.362513	2.145660	2.008390	1.912348	1.840645	1.784650	
91	2.761483	2.361843	2.144969	2.007680	1.911621	1.839902	1.783892	
92	2.760866	2.361188	2.144292	2.006986	1.910910	1.839176	1.783151	
93	2.760262	2.360548	2.143631	2.006307	1.910214	1.838465	1.782427	
94	2.759671	2.359921	2.142983	2.005642	1.909534	1.837770	1.781718	
95	2.759093	2.359307	2.142350	2.004992	1.908868	1.837090	1.781024	
96	2.758527	2.358707	2.141730	2.004355	1.908217	1.836424	1.780344	
97	2.757973	2.358119	2.141123	2.003732	1.907578	1.835772	1.779679	
98	2.757430	2.357544	2.140529	2.003122	1.906954	1.835134	1.779028	
99	2.756899	2.356980	2.139947	2.002524	1.906342	1.834508	1.778390	
100	2.756378	2.356427	2.139376	2.001938	1.905742	1.833896	1.777765	
101	2.755868	2.355886	2.138817	2.001365	1.905154	1.833295	1.777152	
102	2.755368	2.355356	2.138270	2.000802	1.904579	1.832707	1.776552	
103	2.754877	2.354836	2.137733	2.000251	1.904014	1.832130	1.775963	
104	2.754396	2.354326	2.137206	1.999710	1.903461	1.831564	1.775386	
105	2.753925	2.353826	2.136690	1.999180	1.902918	1.831009	1.774820	
106	2.753462	2.353335	2.136183	1.998660	1.902385	1.830465	1.774265	
107	2.753009	2.352854	2.135687	1.998150	1.901863	1.829932	1.773720	
108	2.752564	2.352382	2.135199	1.997650	1.901350	1.829408	1.773186	
109	2.752127	2.351919	2.134721	1.997158	1.900847	1.828894	1.772662	
110	2.751698	2.351464	2.134251	1.996676	1.900354	1.828389	1.772147	
111	2.751277	2.351017	2.133790	1.996203	1.899869	1.827894	1.771641	
112	2.750863	2.350579	2.133338	1.995738	1.899393	1.827407	1.771145	
113	2.750457	2.350148	2.132893	1.995282	1.898926	1.826930	1.770658	
114	2.750058	2.349726	2.132456	1.994833	1.898467	1.826461	1.770179	
115	2.749666	2.349310	2.132027	1.994393	1.898016	1.826000	1.769709	
116	2.749281	2.348902	2.131606	1.993960	1.897573	1.825547	1.769246	
117	2.748903	2.348501	2.131192	1.993534	1.897137	1.825102	1.768792	

Sumber:

Kurniawan, Deny. *Tabel Distribusi (dilengkapi metode untuk membaca tabel distribusi)*. FORUM STATISTIKA, 2008, www.ineddeni.wordpress.com

Lampiran 6. Hasil Olah SPSS Data Penelitian

Hasil Uji Pengaruh Parsial, Simultan dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.871 ^a	.759	.754	3.13418	.759	152.900	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3003.910	2	1501.955	152.900	.000 ^b
	Residual	952.840	97	9.823		
	Total	3956.750	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.034	3.151		.646	.520
	TOTAL_X1	.690	.076	.628	9.069	.000
	TOTAL_X2	.268	.060	.309	4.464	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil Olah SPSS Data Penelitian (2024)

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Pengumpulan Data



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Dokumentasi Fasilitas Museum



Dokumentasi Pelayanan Museum



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Dokumentasi Koleksi Museum



Dokumentasi Media Interaktif Museum



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)