

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM
MONPERA KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**NOVALIA ARIYANI
NPM 061440611828**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM
MONPERA KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

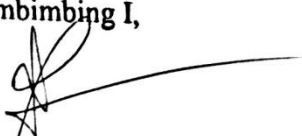
Oleh:


**Novalia Ariyani
0614 4061 1828**

Menyetujui,

**Palembang, Juli 2018
Pembimbing II,**

Pembimbing I,


**Rini, SE., M.AB
NIP 196511251994031002**

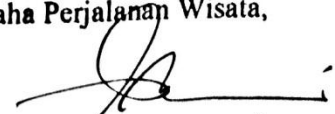

**Esya Alhadi, SE., MM.
NIP 196309191990032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**


**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M
NIP 196008061989101001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,**


**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Novalia Ariyani
N.P.M : 0614 4061 1828
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Museum
MonperaKota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2018

Penulis,



Novalia Ariyani

LEMBAR PENGESAHAN





Nama : Novalia Ariyano
NPM : 0614 40611828
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Museum MONPERA Kota Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 25 Juli 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.S</u> Ketua		18/07-18
2.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		18/07-18
3.	<u>Elisa, SE., M.Si</u> Anggota		17/7-2018
4.	<u>Divianto, SE., MM</u> Anggota		13/7/18

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pikiran adalah landasan sistem kendali”

“Jika ingin apa yang diinginkan menjadi terwujud, teruslah berpikir positif dan optimis untuk dapat menggapai keinginan tersebut”

Persembahan

- **Orang Tua Tercinta**
- **Dosen-dosen yang kami hormati**
- **Teman-teman yang kami banggakan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi mengenai **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Museum Monpera Kota Palembang”**

Penulis memilih topik ini sebagai bahasan karena untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penulis mengumpulkan data skripsi ini dari hasil wawancara langsung pada pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan informasi, penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Museum Monpra dan riset pustaka sebagai bahan acuan penulisan.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S1) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa, Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.Mselaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Orang Tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil.
6. Ibu Rini,SE.,M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Esya Alhadi,S.E.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Agusti SH.MM selaku kepala UPTD Museum Monpera Kota Palembang, yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
9. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
10. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 8BPB yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

11. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Amin.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan di Museum MONPERA Kota Palembang. Data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang bersangkutan dalam hal ini yaitu pengelola, pimpinan dan staff serta petugas yang bertanggung jawab terhadap pelayanan di Museum MONPERA serta yang tidak terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan tetapi yang merasakan pelayanan yang diberikan pengelola Museum MONPERA, yaitu masyarakat atau wisatawan yang berkunjung ke Museum MONPERA. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dilakukan dengan membaca dan memahami data yang menjelaskan kondisi yang terjadi sebenarnya secara kongkrit dan kemudian melakukan uraian dan penafsiran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan, Museum MONPERA harus memperhatikan lima dimensi didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu Responsive, Reliability, Assurance, Emphaty dan Tangibles. Dari analisis SWOT didapatkan bahwa Museum MONPERA memiliki kekuatan yang lebih kecil dibandingkan dengan kelemahan dan memiliki peluang yang lebih kecil dibandingkan dengan ancamannya. Museum MONPERA berada di posisi betahan yaitu meminimalisirkan seoptimal mungkin kelemahan dan menghindari ancaman. Pihak Pengelola Museum MONPERA harus segera memberikan pelatihan *sapta pesona* dan *hospitality* kepada karyawan serta memperbaiki penerangan dalam di Museum MONPERA.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, strategi peningkatan

ABSTRACT

The purpose of research to find out the strategy Improving the quality of service at the Museum MONPERA Palembang City. Data obtained directly from the parties concerned in this case that is the manager, leadership and staff and officers responsible for service at Museum MONPERA and who are not directly involved in providing services but who feel the services provided by the MONPERA Museum managers, the community or tourists who visit the Museum MONPERA. The analytical method used is qualitative descriptive analysis that is done by reading and understanding data that explains the actual conditions that occur concretely and then do the description and interpretation. The results of the research show that to improve the quality of good service and in order to create customer satisfaction, MONPERA Museum should pay attention to the five dimensions based on the difference between the expectation value and the perceived performance value of the consumers ie Responsive, Reliability, Assurance, Emphaty and Tangibles. From the SWOT analysis it was found that the MONPERA Museum has smaller strengths than weaknesses and has a smaller chance compared to its ancestors. MONPERA Museum is in the position of betahan that minimizes the possible weaknesses and avoid threats. MONPERA Museum Management Party must immediately provide training sapta charm and hospitality to employees and improve lighting inside the Museum MONPERA.

Keywords: service quality, improvement strategy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Museum	9
2.2 Definisi Strategi.....	10
2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.4 Teori Motivasi Wisatawan	14
2.5 Unsur-Unsur Pelayanan.....	16
2.6 Kepuasan Konsumen	16

2.7 Strategi Kepuasan Pelanggan	17
2.8 Bentuk-Bentuk Pariwisata	18
2.9 Penelitian Terdahulu	18

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1 Kuesioner (Angket)	23
3.5.2 Wawancara	25
3.5.3 Dokumentasi	25
3.5.4 Studi Kepustakaan	26
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Analisis Deskriptip	26
3.6.2 Analisis SWOT	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Museum Monpera	33
4.1.2 Visi Dan Misi	34
4.1.3. Struktur Organisasi UPTD Museum Monpera	35
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	36
4.2.1. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Usia	36
4.2.2. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.3. Kunjungan Ulang Wisatawan	37
4.3 Hasil Penelitian	37
4.4 Hasil Analisa SWOT	42
4.4.1 Matrikks IFAS (<i>Internal Strategic Factors Analysis Summary</i>)	43

4.4.2 Matrikks EFAS (<i>Eksternal Strategic Factors Analysis Summary</i>).....	49
4.4.3 Matriks Grand Strategy.....	55
4.4.4 <i>Matriks</i> SWOT.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Palembang.....	2
Tabel 1.2. Jumlah Kunjunga Wisatawan di Tiga Museum Kota Palembang	3
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Penelitian	24
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert Kuesioner	25
Tabel 3.3 Matriks IFAS (<i>Internal Factors Analysis Summary</i>).....	28
Tabel 3.4 Matriks EFAS (<i>Enternal Factors Analysis Summary</i>).....	29
Tabel 3.5 Pilihan Strategi.....	31
Tabel 3.6 Matriks SWOT.....	32
Tabel 4.1. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Kunjungan Ulang Wisatawan.....	37
Tabel 4.4 Matriks IFAS (<i>Internal Strategic Factors Analaysis Summary</i>).....	43
Tabel 4.5 Matriks EFAS (<i>Enternal Strategic Factors Analaysis Summary</i>	49
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman	55
Tabel 4.7 Pilihan StrategiS.....	57
Tabel 4.8 Matriks SWOT.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Matriks <i>Grand Strategy</i>	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi MONPERA Palembang	35
Gambar 4.2 Bangunan Fisik Museum MONPERA.....	38
Gambar 4.3 Fasilitas Kuliner Disekitar Museum MONPERA.....	39
Gambar 4.4 Matriks Grand Strategy Museum MONPERA	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data ke Pembantu Direktur I
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data ke Ketua Jurusan
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data ke Instansi
- Lampiran 4 Surat Balasan dari Instansi
- Lampiran 5 Lembar Revisi (Perbaikan) Sidang Skripsi
- Lampiran 6 Tanda Persetujuan Revisi (Perbaikan) Skripsi
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 8 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 9 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 10 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 12 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 13 Perhitungan Validitas
- Lampiran 14 Perhitungan Reliabilitas
- Lampiran 15 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 16 Foto