

**PENGARUH FASILITAS INTERIOR, EKSTERIOR DAN KOMUNIKASI
FISIK TERHADAP MINAT KUNJUNG KEMBALI WISATAWAN KE
MUSEUM NEGERI SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan Pendidikan
Strata 1 Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Sarjana Terapan
Usaha Perjalanan Wisata**

Oleh:

Karin Aulia Putri

0614 4061 1824

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

**PENGARUH FASILITAS INTERIOR, EKSTERIOR DAN KOMUNIKASI
FISIK TERHADAP MINAT KUNJUNG KEMBALI WISATAWAN KE
MUSEUM NEGERI SUMATERA SELATAN**



Oleh:

Karin Aulia Putri
0614 4061 1824

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Sari Lestari Zainal Rifko, SE., M.Ec
NIP 197705212006042001

Palembang, Agustus 2018
Pembimbing II,

Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197603233302121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hom. Res.M
NIP 196008061989101001

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002131001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Karin Aulia Putri
NPM : 061440611824
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan

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

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan sedikitpun.

Palembang, Agustus 2018

Penulis,


Karin Aulia Putri


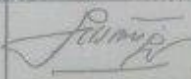
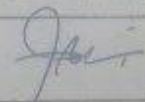
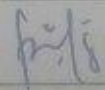
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Karin Aulia Putri
NPM : 061440611824
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 3 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Ketua		3 Agustus 2018
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		6 Agustus 2018
3.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Anggota		6 Agustus 2018
4.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota		7 Agustus 2018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik” (Evelyn Underhill)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh” (Confusius)

“Tiada nya keyakinan lah yang membuat orang takut menghadapi tantangan dan saya percaya pada diri saya sendiri” (Penulis)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Para dosen dan Staf Administrasi Bisnis
- Pihak pengelola Museum telah mendukung selama penelitian di Museum Negeri Sumatera Selatan
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya
- Kedua orang tuaku tercinta
- Adik – adikku tersayang
- Sahabat dan teman-teman seperjuangan ku kelas 8.BPA dan 8. BPB

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia rahmat dan nikmat Nya serta petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi merupakan salah satu karya tulis terdiri dari 5 (lima) bab yang disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan”**. Skripsi ini disajikan dengan teori yang relevan serta hasil dari penelitian yang dilakukan penulis. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa variabel bebas yang berpengaruh secara positif dan signifikan yaitu Fasilitas Interior dan Komunikasi Fisik. Sedangkan Fasilitas Eksterior tidak berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan. Maka dari itu pengelola museum perlu melakukan program revitalisasi kembali yang berkaitan dengan fasilitas penunjang yang berada di sekitar museum.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan kepada para pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin,

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. 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 Skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M selaku 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. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Ibu Diah Anggraini Deliningtias, S.S Selaku Kasi Pelayanan dan Penyajian di Museum Negeri Sumatera Selatan yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis selama melaksanakan Penelitian di lingkungan Museum Negeri Sumatera Selatan.
8. Bapak Zaidan, S.Sos Selaku Staf Tiket di Museum Negeri Sumatera Selatan yang telah memberikan pengarahan kepada penulis selama

melaksanakan Penelitian di lingkungan Museum Negeri Sumatera Selatan.

9. Seluruh staf pengelola Museum Negeri Sumatera Selatan yang telah banyak membantu dan mendukung penulis selama melaksanakan Penelitian di lingkungan Museum Negeri Sumatera Selatan.
10. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
11. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Karyawan di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
12. Kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis. Terimakasih untuk segala doa dan pengorbanannya.
13. Adik-adikku tersayang M. Lucky Saputra dan Abdillah Zakky Fahreza yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
14. Kutu Planet Tri Septi Widia Astuti dan Ulfa Shabrina (8.BPB) dan teman-teman seperjuanganku di kelas 8.BPB dan 8.BPA yang telah membantu memberikan masukan dan keceriaan kepada penulis.
15. Orang-orang terdekatku Arif Wahyudi, Anggar Wati, dan Ayu Najmah yang telah banyak memberikan bantuan berupa masukan, motivasi, dukungan, semangat dan keceriaan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
16. Saudara sepupuku Restie Amelia yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan – Nya. Akhir kata, semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua. Amiin ya rabbal alamin.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas interior, eksterior dan komunikasi fisik terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang pernah berkunjung ke Museum Negeri Sumatera Selatan pada tahun 2017. Adapun pengambilan sampel dengan teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas instrumen menggunakan analisis butir tiap pernyataan dan dihitung dengan rumus Korelasi *Product Moment*. Sedangkan uji realibilitas menggunakan rumus *cronbach alpha*. Uji prasyarat analisis data meliputi uji normalitas, multilinieritas dan heterokedastisitas. Selanjutnya uji hipotesis menggunakan regresi berganda, uji parsial dan simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pada hasil uji parsial diperoleh variabel fasilitas interior dan komunikasi fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri dengan masing-masing tingkat signifikansi sebesar 0,044 dan 0,008. Sedangkan fasilitas eksterior tidak berpengaruh disebabkan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,321. Pada hasil uji simultan diperoleh seluruh variabel bebas secara serentak dapat berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan disebabkan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci: *Physical Evidence*, Minat Kunjung Kembali

ABSTRACT

This research aims to determine whether there is a positive and significant influence between interior facilities, exterior and physical communication to the interests of tourist revisit intention to the State Museum of South Sumatra. This research is a quantitative research by using multiple regression analysis. The population in this research were all tourists who have visited State Museum of South Sumatra in 2017 years ago. The sampling technique by Purposive Sampling with the number samples of 100 respondents. Methods of data collection using a questionnaire. The instrument validity test using the analysis of each statement item and calculated by Product Moment Correlation formula. While the reliability test using the formula cronbach alpha. The prerequisite test of data analysis includes test of normality, multilinierity and heterokedastisitas. Furthermore, hypothesis test using multiple regression, partial and simultaneous test. The results of this research indicate that: On the partial test results obtained by the variable of interior facilities and physical communication have a positive and significant effect on the interest of visiting tourist return to State Museum with each significance level of 0,044 and 0,008. While the exterior facilities have no effect due to have a significance level of 0.321. On the simultaneous test results obtained all independent variables can simultaneously affect the tourist visiting returns due to the significance level of 0.000.

Keyword: Physical Evidence, Revisit Intention

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Pengertian Pariwisata	11
2.1.3 Pengertian Pemasaran Pariwisata.....	11

2.2 Bauran Pemasaran	12
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	12
2.2.2 Dimensi Bauran Pemasaran Jasa.....	12
2.3 <i>Physical Evidence</i>	14
2.3.1 Pengertian.....	14
2.3.2 Kegunaan <i>Physical Evidence</i>	16
2.3.3 Dimensi dan Indikator <i>Physical Evidence</i>	17
2.4 Minat Kunjung Kembali Wisatawan.....	18
2.4.1 Pengertian Minat	18
2.4.2 Pengertian Minat Kunjung Kembali	18
2.4.3 Indikator Minat Kunjung Kembali.....	19
2.5 Hubungan <i>Physical Evidence</i> dan Minat Kunjung Kembali Wisatawan	20
2.6 Museum	20
2.6.1 Pengertian Museum	20
2.6.2 Jenis-jenis Museum	21
2.6.3 Fungsi dan Tugas Museum.....	22
2.7 Penelitian Terdahulu.....	23
2.8 Kerangka Berpikir	25
2.9 Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel.....	30
3.6 Metode Analisis Data	32
3.6.1 Analisis Kuantitatif	32

3.6.2 Uji Validitas	34
3.6.3 Uji Realibilitas.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	34
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.3 Regresi Linear Berganda.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Museum Negeri Sumatera Selatan	39
4.1.1 Sejarah.....	39
4.1.2 Visi dan Misi.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.1.4 Uraian Tugas dan Fungsi	44
4.2 Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden	47
4.3 Indeks Tanggapan Responden.....	52
4.3.1 Variabel Bebas (X).....	52
4.3.2 Variabel Terikat (Y).....	58
4.4 Uji Validitas dan Realibilitas	60
4.4.1 Uji Validitas	60
4.4.2 Uji Realibilitas	61
4.5 Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1 Uji Normalitas	62
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	64
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	65
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.7 Uji Hipotesis.....	69
4.7.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.7.2 Uji Parsial (Uji t).....	70
4.7.3 Uji Simultan (Uji F)	72

4.8 Analisis Pengaruh Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan secara simultan ke Museum Negeri Sumatera Selatan	73
4.9 Analisis Pengaruh Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan secara parsial ke Museum Negeri Sumatera Selatan	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Destinasi dan Potensi Wisata di Kota Palembang Tahun 2010 -2025.....	2
Tabel 1.2 Museum yang ada di Kota Palembang.....	3
Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan Tahun 2015-2017.....	4
Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator <i>Physical Evidence</i>	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	32
Tabel 3.2 Interpretasi Skor.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan	51
Tabel 4.5 Indeks Tanggapan Responden Fasilitas Interior	52
Tabel 4.6 Indeks Tanggapan Responden Fasilitas Eksterior	54
Tabel 4.7 Indeks Tanggapan Responden Komunikasi Fisik.....	56
Tabel 4.8 Indeks Tanggapan Responden Minat Kunjung Kembali	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Instrumen.....	62
Tabel 4.11 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Museum Negeri Sumatera Selatan	44
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan....	51
Gambar 4.6 Uji Normalitas menggunakan Teknik <i>Scatterplot</i>	63
Gambar 4.7 Uji Heterokedastisitas menggunakan Teknik <i>Scatterplot</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 Lembar Revisi
- Lampiran 3 Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 6 Surat Izin Balasan Pengambilan Data dari UPTD Museum Negeri Sumatera Selatan
- Lampiran 7 Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Form Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS
- Lampiran 12 Hasil Uji Realibilitas Menggunakan SPSS
- Lampiran 13 Hasil Uji Asumsi Klasik Menggunakan SPSS
- Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis (Koefisien determinasi, Uji Parsial dan Simultan)
- Lampiran 15 Indeks Tanggapan Responden