

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MUSEUM
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN
KE MUSEUM NASIONAL INDONESIA**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun oleh:

**Nama : M. Daffa Atallarick
NPM : 0616 4061 1695**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MUSEUM
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN
KE MUSEUM NASIONAL INDONESIA**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun oleh:

**Nama : M. Daffa Atallarick
NPM : 0616 4061 1695**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA.
NIP. 196103251989031001

Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP. 196005071988112001

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

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

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.
NIP. 198602262015042003


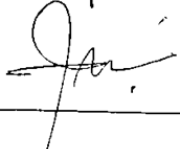
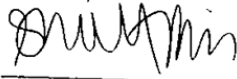
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Daffa Atallarick
NPM : 061640611695
Jurusan/Prog. Studi : Administrasi Bisnis / Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan ke Museum Nasional Indonesia

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada Ujian Skripsi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
dan dinyatakan **LULUS**.

Pada hari Kamis , tanggal 1 , bulan Oktober , tahun 2020

Dewan Penguji

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Esya Alhadi, S.E., M.M. NIP 196309191990032002		5/10/20
Heri Setiawan, S.E., M.AB. NIP 197602222002121001		5/10/20
Dr. Sari Lestari Z. R., S.E., M.Ec. NIP 197705212006042001		5/10/20

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

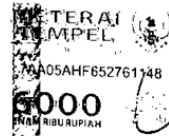
Nama : M. Dalfa Atallarick
NPM : 0616 4061 1695
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan ke Museum Nasional Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah dibuat ini adalah benar hasil karya sendiri. Apabila ternyata pada kemudian hari skripsi ini terindikasi hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka Saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi akademik berdasarkan aturan yang telah ditetapkan Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini Saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak lainnya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis,



M. Dalfa Atallarick
NIM. 0616 4061 1695

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Berdoa sepenuh hati, bekerja sekuat tenaga.”

-M. Daffa Atallarick-

“Masa lalu selalu aktual.”

-P. Swantoro-

“Orang-orang yang berhasil di bumi ini adalah mereka yang bangkit dan mencari keadaan seperti yang mereka inginkan, dan jika mereka tidak menemukannya, mereka akan menciptakannya.”

-George Bernard Shaw-

“Dengan penuh rasa kagum dan terima kasih yang tulus,

Didedikasikan kepada orang tua, dosen-dosen Jurusan Adm. Bisnis, rekan-rekan studi UPW, dan pihak Museum Nasional Indonesia, serta para pembelajar yang tidak pernah berhenti mencerdaskan kehidupan bangsa.”

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, berkat nikmat-Nya diberikanlah kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan ke Museum Nasional Indonesia”. Penulisan ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma IV Program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian pada skripsi ini merupakan kelanjutan dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti selama melaksanakan Kerja Praktik di Museum Nasional Indonesia. Ketertarikan peneliti untuk mengambil topik penelitian tentang kualitas pelayanan museum dan minat berkunjung ulang wisatawan, karena intensitas kunjungan wisatawan ke Museum Nasional Indonesia yang selalu ramai dengan keunikan koleksi yang dimilikinya. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran kualitas pelayanan yang diadopsi dari SERVQUAL, HISTOQUAL, dan hasil temuan penelitian terdahulu untuk memberikan sebuah perspektif baru tentang kualitas pelayanan museum.

Kemudian penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam menganalisis dan penulisannya. Skripsi ini dibuat berdasarkan data dan fakta yang ditemukan. Sehingga, penulis sangat menerima kritik dan saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam menambah wawasan dan pengetahuannya.

Palembang, Agustus 2020

Peneliti

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat di dalam proses sebelum, pelaksanaan, hingga penelitian skripsi ini dengan memberikan bantuan, bimbingan, petunjuk, semangat, kritik, dan saran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya;
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya;
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya;
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA., selaku Pembimbing I yang telah berdedikasi dengan tulus, sabar dalam membimbing peneliti menyelesaikan skripsi;
6. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M., selaku Pembimbing II yang telah berdedikasi dengan tulus, sabar dalam membimbing peneliti menyelesaikan skripsi;
7. Bapak/Ibu dosen beserta staf Jurusan Adminitrasi Binis yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalamannya kepada peneliti.
8. Bapak Drs. Siswanto, M.A., selaku Kepala Museum Nasional Indonesia yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian;
9. Bapak Drs. Julius Toding, dari Bidang Kemitraan dan Promosi Museum Nasional Indonesia, selaku pembimbing peneliti dalam mengumpulkan data penelitian;
10. Bapak/Ibu pegawai Museum Nasional Indonesia yang telah memberikan kesempatan, pengetahuan, dan pengalamannya dalam manajemen pengelolaan permuseuman kepada peneliti;

11. Ayah dan Ibu, Saudara, dan keluarga peneliti yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi;
12. Rekan-rekan seperjuangan satu studi yang bersama-sama berusaha dan saling mendoakan, memberikan semangat, serta segala kenangan di dalamnya; dan
13. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kebaikannya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
14. Diri Saya sendiri yang tetap semangat dan berjuang.

Akhir kata, peneliti ucapkan dengan tulus terima kasih dan maaf kepada semua pihak yang terlibat. Semoga kita menjadi pribadi yang lebih baik lagi, dan semoga Allah membalas setiap kebaikan yang telah dikerjakan. Salam, takzim.

Palembang, Agustus 2020

Peneliti

ABSTRAK

Nama : M. Daffa Atallarick

NPM : 0616 4061 1695

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan ke Museum Nasional Indonesia

xvi + 68 hlm. + lampiran

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat pengaruh kualitas pelayanan museum terhadap minat kunjungan ulang wisatawan ke Museum Nasional Indonesia. Dengan pendekatan kuantitatif-deskriptif, penelitian ini menggunakan 100 responden yang merupakan pengunjung Museum Nasional Indonesia, diambil secara *purposive sampling* dari teknik *non-probability sampling*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara survei yang terdiri dari wawancara dan kuesioner. Dimensi kualitas pelayanan museum yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga mewakili instrumen penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan museum. Penelitian ini menghasilkan persamaan regresi, yaitu $Y = 4,254 + 0,279X_1 + 0,045X_2 + 0,201X_3 + 0,165X_4 + 0,218X_5$. Secara parsial, kualitas pelayanan museum (X) yang dinyatakan berpengaruh positif-signifikan adalah dimensi bukti fisik, empati, komunikasi, dan pameran, sedangkan dimensi daya tanggap dinyatakan berpengaruh positif-tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y). Secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan museum (X) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Y) wisatawan dengan kekuatan hubungan sangat kuat (82,2%). Rata-rata responden menilai baik keseluruhan kualitas pelayanan museum dan sangat setuju untuk berkunjung ulang ke museum. Perlu menjadi perhatian Museum Nasional Indonesia adalah mempertahankan dan menambah pelayanan publik yang inklusif, memperhatikan penyediaan toko *souvenir* dengan produk bervariasi, penggunaan teknologi pada museum, dan penambahan jumlah pegawai museum.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung Ulang, Museum, Wisatawan*

ABSTRACT

Name : M. Daffa Atallarick

NPM : 0616 4061 1695

Analysis of the Effect of Museum Service Quality on Tourist Revisit Intention to the National Museum of Indonesia

xvi + 68 pages + attachment

This study aims to measure the level of effect of the museum service quality on tourist revisit intention to the National Museum of Indonesia. With a quantitative-descriptive approach, this study used 100 respondents who were visitors to the National Museum of Indonesia, taken by purposive sampling from non-probability sampling techniques. The data collection technique was carried out by means of a survey consisting of interviews and questionnaires. The dimensions of the museum service quality used are declared valid and reliable, so that it represents a research instrument to measure the quality of museum services. This study produces a regression equation, namely $Y = 4,254 + 0,279X_1 + 0,045X_2 + 0,201X_3 + 0,165X_4 + 0,218X_5$. Partially, the museum service quality (X) which is stated to have a positive-significant effect is the dimensions of tangible, empathy, communication, and exhibition, while the dimension of responsiveness is stated to have a positive-insignificant effect on tourist revisit intention (Y). Simultaneously, it shows that the museum service quality (X) affects the tourist revisit intention (Y) with a very strong relationship (82.2%). On average, respondents rated the overall museum service quality as good and strongly agreed to revisit the museum. The National Museum of Indonesia needs to pay attention to maintaining and increasing inclusive public services, paying attention to the provision of souvenir shops with various products, using technology in museums, and increasing the number of museum employees.

Keywords: *Service Quality, Revisit Intention, Museums, Tourists*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoretis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas.....	10
2.2 Pelayanan.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.4 Minat Kunjungan Ulang	12
2.5 Museum	13
2.6 Pariwisata	14
2.7 Penelitian Terdahulu	15
2.8 Hipotesis dan Kerangka Berpikir	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Metode Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Teknik Pengambilan Data	21
3.5.1 Wawancara.....	22
3.5.2 Kuesioner	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23

3.6.1	Skala Pengukuran	23
3.6.2	Uji Instrumen Penelitian	24
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.6.4	Uji Hipotesis	26
3.7	Operasional Variabel	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Gambaran Umum.....	30
4.1.1	Sejarah Museum Nasional Indonesia.....	30
4.1.2	Logo Museum Nasional Indonesia	32
4.1.3	Visi dan Misi Museum Nasional Indonesia	32
4.1.4	Struktur Organisasi Museum Nasional Indonesia	33
4.1.5	Tugas dan Fungsi Museum Nasional Indonesia.....	33
4.1.6	Jam Operasional dan Harga Tiket Masuk	34
4.1.7	Program Publik Museum Nasional Indonesia	34
4.1.8	Denah Museum Nasional Indonesia	35
4.2	Distribusi Kuesioner.....	36
4.2.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2	Distribusi Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	37
4.2.3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
4.2.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.2.6	Riwayat Kunjungan	41
4.3	Analisis Deskriptif	44
4.3.1	Dimensi Bukti Fisik (X_1).....	44
4.3.2	Dimensi Daya Tanggap (X_2)	45
4.3.3	Dimensi Empati (X_3).....	45
4.3.4	Dimensi Komunikasi (X_4)	46
4.3.5	Dimensi Pameran (X_5)	47
4.3.6	Minat Kunjungan Ulang (Y).....	48
4.4	Uji Instrumen	49
4.4.1	Uji Validitas	49
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.6	Uji Hipotesis	53
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.6.2	Uji Simultan (F)	54
4.6.3	Uji Parsial (t)	55
4.7	Pembahasan	57
4.7.1	Pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Minat Kunjungan Ulang (Y).....	57
4.7.2	Pengaruh Daya Tanggap (X_2) terhadap Minat Kunjungan Ulang (Y).....	58
4.7.3	Pengaruh Empati (X_3) terhadap Minat Kunjungan Ulang (Y).....	59
4.7.4	Pengaruh Komunikasi (X_4) terhadap Minat Kunjungan Ulang (Y)	60
4.7.5	Pengaruh Pameran (X_5) terhadap Minat Kunjungan Ulang (Y).....	61
4.7.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Minat Kunjungan Ulang (Y)	63

BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian	67
5.3 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	18
Gambar 4.1 Logo Museum Nasional	32
Gambar 4.2 Bagan Organisasi Museum Nasional	33
Gamabr 4.3 Denah Lokasi Museum Nasional Indonesia	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Museum	12
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu tentang Kualitas Pelayanan	15
Tabel 3.1 Skala Likert	23
Tabel 3.2 Kriteria Evaluasi Nilai Likert	24
Tabel 4.1 Jam Operasional dan Harga Tiket Masuk	34
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	37
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.7 Distribusi Pilihan Responden berdasarkan Bukti Fisik (X_1)	44
Tabel 4.8 Distribusi Pilihan Responden berdasarkan Daya Tanggap (X_2).....	45
Tabel 4.9 Distribusi Pilihan Responden berdasarkan Empati (X_3)	45
Tabel 4.10 Distribusi Pilihan Responden berdasarkan Komunikasi (X_4).....	46
Tabel 4.11 Distribusi Pilihan Responden berdasarkan Pameran (X_5).....	47
Tabel 4.12 Distribusi Pilihan Responden Minat Kunjungan Ulang (Y).....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.15 Hasil Persamaan Regresi Linear.....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial.....	55

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Frekuensi Kunjungan	41
Grafik 4.2 Estimasi Waktu Kunjungan	42
Grafik 4.3 Alasan Berkunjung ke Museum Nasional Indonesia	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat-Menyurat	74
Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan	76
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	77
Lampiran 4 Daftar Kuesioner	79
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden	88
Lampiran 6 Uji Asumsi	96
Lampiran 7 Peraturan Menteri Dikbud 28/2015	99
Lampiran 8 Peraturan Menteri Dikbud 37/2016.....	100
Lampiran 9 Data Kunjungan Tahun 2016.....	101
Lampiran 10 Data Kunjungan Tahun 2017	102
Lampiran 11 Data Kunjungan Tahun 2018	103
Lampiran 12 Data Kunjungan Tahun 2019	104
Lampiran 13 Data Jumlah Museum Menurut Jenis	105
Lampiran 14 Data Jumlah Museum Menurut Penyelenggara	106
Lampiran 15 Data Jumlah Museum Berdasarkan PP. 66/2015	107
Lampiran 16 Foto-Foto Virtual Museum Nasional.....	108