

**PENGARUH FASILITAS PARIWISATA DAN LAYANAN MUSEUM GEDUNG
JUANG 45 TERHADAP MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI KABUPATEN
BEKASI, JAWA BARAT**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata
Program Studi Industri Pariwisata

Oleh:

NABILA INDAH ERNAWAN

2106228

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
KAMPUS DAERAH SUMEDANG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

HALAMAN HAK CIPTA
PENGARUH FASILITAS PARIWISATA DAN LAYANAN MUSEUM GEDUN
JUANG 45 TERHADAP MINAT KUNJUNAN WISATAWAN DI KABUPATEN
BEKASI, JAWA BARAT

Oleh
Nabila Indah Ernawan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
pariwisata pada program studi Industri Pariwisata

©Nabila Indah Ernawan
Universitas Pendidikan Indonesia
2025

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang di foto
kopi, atau cara lainnya tanpa izin penulis

HALAMAN PENGESAHAN

NABILA INDAH ERNAWAN

NIM 2106228

**PENGARUH FASILITAS PARIWISATA DAN LAYANAN MUSEUM GEDUNG
JUANG 45 TERHADAP MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI KABUPATEN
BEKASI, JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Rifqi Asy'ari, S.Par., M.Par.

NIP.199512262024061002

Mengetahui

Pembimbing II



Oman Sukirman, S.E., M.M.

NIP.197602192015041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Industri Pariwisata

Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Irena Novarlia, M.Pd., M.M

NIP. 198211232006042009

ABSTRAK
PENGARUH FASILITAS PARIWISATA DAN LAYANAN MUSEUM GEDUNG
JUANG 45 TERHADAP MINAT KUNJUNAN WISATAWAN DI KABUPATEN
BEKASI, JAWA BARAT

Oleh :
Nabila Indah Ernawan
2106228

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas pariwisata dan layanan Museum Gedung Juang 45 terhadap minat kunjungan wisatawan di Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini berfokus pada rendahnya tingkat kunjungan wisatawan secara berulang ke museum, yang diduga dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan layanan yang tersedia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 68 responden yang pernah mengunjungi Museum Gedung Juang 45. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan simultan terhadap minat kunjungan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik fasilitas pariwisata maupun layanan museum berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat kunjungan wisatawan, baik secara parsial maupun simultan. Fasilitas yang mencakup kenyamanan ruang, ketersediaan informasi, dan sarana pendukung lainnya terbukti mampu meningkatkan ketertarikan pengunjung. Demikian pula, layanan seperti keramahan petugas, kemudahan akses informasi, dan kualitas pelayanan turut menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan minat kunjungan. Kesimpulannya, peningkatan kualitas fasilitas dan layanan di Museum Gedung Juang 45 merupakan strategi yang efektif dalam menarik lebih banyak wisatawan serta mendorong kunjungan berulang.

Kata kunci: Fasilitas, Layanan, Minat Kunjungan, Museum, Pelestarian Budaya

ABSTRACT
**THE INFLUENCE OF TOURISM FACILITIES AND SERVICES OF THE GEDUNG
JUANG 45 MUSEUM ON TOURIST VISIT INTERESTS IN BEKASI REGENCY, WEST
JAVA**

By:
Nabila Indah Ernawan
2106228

This research aims to determine the extent to which tourism facilities and services at Museum Gedung Juang 45 influence tourists' visit interest in Bekasi Regency, West Java. The main problem addressed in this study is the relatively low rate of repeat visits, which is suspected to be influenced by the quality of facilities and services provided by the museum. This study employs a quantitative approach using survey methods through the distribution of questionnaires to 68 respondents who have visited Museum Gedung Juang 45. The data were analyzed using multiple linear regression to examine the partial and simultaneous effects of the independent variables on tourists' visit interest. The findings show that both tourism facilities and museum services have a positive and significant influence on visit interest, both individually and jointly. Facilities such as comfortable spaces, information availability, and supporting infrastructure contribute significantly to increasing tourist interest. Likewise, services including staff hospitality, ease of access to information, and overall service quality play a crucial role in shaping visitor satisfaction and interest. In conclusion, improving the quality of facilities and services at Museum Gedung Juang 45 is an effective strategy for attracting more tourists and encouraging repeat visits.

Keywords: Facilities, Services, Visitor Interest, Museum, Cultural Preservation

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Uraian Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Berfikir	17
2.4 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel	19
3.3 Instrumen Penelitian	21
3.4 Prosedur Analisis Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Analisis Data	31
3.7 Analisis Verivikatif.....	34
3.8 Uji Hipotesis Statistik	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil penelitian	39
4.2 Karakteristik Responden	48
4.3 Temuan	51
4.4 Hasil uji asumsi klasik	77
4.5 Hasil Analisis Verivikatif Variabel Penelitian	80
4.6 Hasil Uji Hipotesis Statistik	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Data kunjungan Museum Gedung Juang 45 Tahun 2024	19
Tabel 3.2 Operasional Variabel	22
Tabel 3.3 Case Processing Sumary Variable X1	26
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Pariwisata	26
Tabel 3.5 Case Processing Sumary Variable X2	27
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Layanan.....	27
Tabel 3.7 Case Processing Sumary Variable y	28
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Kunjungan Wisatawan	28
Tabel 3.9 Interpretasi Nilai R Korelasi	29
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Variabel X1	30
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Variabel X2	30
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Variabel Y	30
Tabel 3.13 Skala Likert	32
Tabel 3.14 Intrepretasi koefisien korelasi nilai R.....	35
Tabel 4.1 Responden berdasarkan usia.....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan	50
Tabel 4.4 Frekuensi kunjungan Museum Gedung Juang 45 Bekasi.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Fasilitas utama	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas pendukung	55
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas pelengkap.....	57
Tabel 4.9 Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai fasilitas pariwisata	59
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Tangible (Fisik).....	60
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Emphaty (Empati).....	62
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness (Daya Tanggap)	63
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Reliability.....	65
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Assurance (Jaminan).....	66
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Mengenai Layanan	69
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai minat Transaksional	71
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Minat Referensial	72

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Minat Preferensial	73
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Minat Eksploratif	75
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Mengenai Minat Kunjungan Wisatawan Museum Gedung Juang 45 Bekasi	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas.....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Heterokedastisitas	80
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4.25 Analisis Korelasi Berganda	82
Tabel 4.26 Uji hipotesis parsial	83
Tabel 4.27 Uji Hipotesis Simultan	84
Tabel 4.28 Koefesien Determminasi Parsial	85
Tabel 4.29 Koefesien Determminasi Simultan.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik kunjungan Museum Gedung Juang 45 2024	3
Gambar 2.1 Kerangka berpikir	17
Gambar 4.1 Museum Gedung Juang 45 Bekasi	39
Gambar 4.2 Peta Lokasi Museum Gedung Juang 45 Bekasi.....	45
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Museum Gedung Juang 45 Bekasi	47
Gambar 4.4 Kontinum Fasilitas Pariwisata	58
Gambar 4.5 Garis Kontinum Layanan.....	69
Gambar 4.6 Garis Kontinum Minat Kunjungan Wisatawan	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	101
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	104
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Kepada Badan Kesatuan Bangsa dan politik Kabupaten Bekasi	105
Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian.....	106
Lampiran 6. Sk Pembimbing Skripsi.....	107
Lampiran 7. SK Uji Etik.....	108
Lampiran 8. Monitoring Bimbingan Skripsi	109
Lampiran 8 Hasil Pengolahan SPSS.....	110
Lampiran 9. Monitoring Perbaikan	116
Lampiran 10. Biodata Penulis	117

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. (2022). Peran Inovasi Dalam Meningkatkan Kinerja Industri Pariwisata Berkelanjutan Di Indonesia.
- Aldilla Dwi Septianing Putri, & Naili, F. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan.
- Aldilla, S. D., & F. N. (2011). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang).
- Atallarick, M. D., Badri, M., & Herawati, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum Nasional Indonesia Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pengunjung.
- Basuwendro, Y. (2016). Arahkan Pelestarian Kampung Budaya Di Kota Surabaya.
- D. P. (2022). Artikel Kanwil Djkn Sulawesi Selatan, Tenggara, Dan Barat.
- H. S., & N. L. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Jakarta.
- Handayani. (2020). tradisi Babaritan di Bekasi, yang menegaskan eksistensi penelitian tersebut sebagai sumber rujukan utama mengenai kebudayaan lokal Bekasi.
- Harahap, S. A., & Rahmi, D. H. (2020). Pengaruh Kualitas Daya Tarik Wisata Budaya Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Nusantara Ke Kotagede.
- Hernandez, O. G. (2021). *Museums As Social And Cultural Spaces For Active Ageing: Evidence, Challenges, And Opportunities*.
- Hartaman, N., Wahyuni, W., Nasrullah, Has, Y., Hukmi, R. A., Hidayat, W., & Ikhsan, A. A. (2021). Strategi Pemerintah Dalam Pengembangan Wisata Budaya Dan Kearifan Lokal Di Kabupaten Majene.
- Kausar, D. (2020). Perencanaan Pemasaran Pariwisata.
- Kholifah, M. N., & Nurjayanti, W. (2022). Pengaruh Revitalisasi Bangunan Cagar Budaya Gedung Juang 45.
- Kurniawan, J., Brian, R., & Mulyono, S. T. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Kotler. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan*.

- kotler, & Amstrong. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Jawa Indah Kalabahi Kabupaten Alor.
- Kuntari, E. D., & Lasally, A. (2021). "Wisatawan Dalam Persepsi Terhadap Daya Tarik Wisata Heritage De Tjolomadoe".
- Lasaiba, M. A. (2024). Pariwisata Berkelanjutan: Menjaga Warisan Budaya Dan Lingkungan Untuk Masa Depan Yang Harmonis.
- N. P., & Rani, N. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Brio Perjalanan Wisata Pt. Barata Dewata Asri Bali.
- Nugraha, R. N., & Manjorang, F. B. (2022). Kajian Kelengkapan Fasilitas ,Sarana ,Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Museum Di Tengah Kebun Jakarta.
- Nugraha, R. N., & Manjorang, F. B. (2022). Kajian Kelengkapan Fasilitas , Sarana ,Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Museum Di Tengah Kebun Jakarta.
- Paendong, B. S. (2020). Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Museum Benteng Vredeborg Di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Prameswari, P. I. (2018). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hutan Bambu.
- Rahardjo, R., & Siahaan, S. L. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Fatahillah.
- S. S., & Prihatnawan, A. B. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan (Studi Pada Desa Wisata Di Kawasan Balkondes Borobudur).
- Sabri, J. (2020). Perwujudan Industri Pariwisata 4.0 Melalui Implementasi Digital Tourism Di Kota Lhokseumawe.
- Setyaningrum, I., Mistriani, N., & Djoko, K. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Di Waroeng Semawis Pecinan Semarang.
- Stevenson, E. S., & I. A. (2024). Pengaruh Digital Tourism Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Di Museum Digital Gedung Juang 45 Bekasi.

- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. 5599.
- Titipani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Jendela Alam.
- Ulaan, A. P. (2020). Pemkab Bekasi Anggarkan Rp 36,9 Miliar Untuk Dirikan Museum Sejarah Bekasi.
- Ulya, O. L., Lestari, H., & Rostiyaningsih, D. (2023). Manajemen Strategis Pengembangan Desa Wisata Ngadimulyo Kabupaten Temanggung.
- Yuni, S., Edo, A., & Risnal, D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sequel.
- yoeti, o. a. (2021). Pengantar Ilmu Pariwisata.
- wibisono, & acha. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen" yang secara eksplisit mengutip definisi fasilitas.
- Winanto, E. F., & Djunaid, E. S. (2024). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Di Kebun Raya Bogor.