

ABSTRAK

Arsenal Priadi, 0906826, “PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM KONPERENSI ASIA AFRIKA” di bawah bimbingan Rini Andari, S.Pd.,SE.,Par.,MM dan Yeni Yuniawati, S.Pd.,MM.

Pariwisata sebagai suatu kegiatan manusia ditinjau dari segi perekonomian negara atau daerah merupakan suatu kegiatan yang mendatangkan keuntungan baik bagi pemerintah maupun masyarakat di daerah atau negara tersebut. Perkembangan wisata nasional berdampak positif terhadap perkembangan wisatawan pada setiap daerah di Indonesia, yaitu dengan peningkatan jumlah kunjungan yang berdampak langsung dengan pertumbuhan destinasi wisata, salah satunya museum ternama di Kota Bandung yaitu Museum Konperensi Asia Afrika. Beberapa masalah yang dihadapi Museum Konperensi Asia Afrika yaitu fluktuasi kunjungan, serta terdapat masalah dominan ketidakpuasan yaitu mengenai pelayanan pemandu berdasarkan kuisioner pra penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mengenai service quality dan kepuasan pengunjung di Museum Konperensi Asia Afrika. Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) yang diteliti yaitu service quality (harapan dan persepsi) yang terdiri dari responsiveness, tangible, communication, consumables dan empathy. Variabel tidak terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, dan metode yang digunakan adalah survei dengan teknik penarikan sampel yaitu accidental random sampling. Objek dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, kuesioner, observasi, serta studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linear berganda dengan menggunakan software computer SPSS 20 for windows. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa bahwa dari 18 tanggapan mengenai service quality seluruhnya belum memenuhi harapan konsumen. Untuk mengukur kepuasan digunakan metode importance performance analysis dengan output berupa diagram kartesius. Hasil penghitungan pengaruh service quality terhadap kepuasan pengunjung secara simultan dan parsial, maka diperoleh dari lima sub variabel yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu responsiveness, tangibles, communication, consumables dan empathy. Penelitian ini juga menyediakan cara bagi pihak museum untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dengan meningkatkan jumlah public educator dan memperbaiki teknik komunikasi.

Kata Kunci: Museum, Service Quality, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Arsenal Priadi, 0906015, "INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO ASIA AFRICA CONFERENCE MUSEUM'S VISITOR SATISFACTION" under the guidance of Rini Andari, S.Pd.,SE.,Par.,MM, and Yeni Yuniawati, S.Pd., MM.

Tourism as a human activity in terms of economy of the country or region is an activity that generates revenue for the government and society in the region or the country. The development of national tourist travelers have a positive impact on the development of every region in Indonesia, namely the increase in the number of visits that directly impact the growth of tourism destination, one of which is a famous museum in Bandung, Asia Africa Conference Museum. Some of the problems faced by Asia Africa Conference Museum is the fluctuation of visit, and there is dissatisfaction with the dominant problem is the museum guide's service based on pre research questionnaires. The purpose of this study is to find representation of service quality and visitor satisfaction at Asia Africa Conference Museum. In this study, the independent variable (X) under study is service quality (expected and perceived) which composed of responsiveness, tangible, communication, consumables and empathy. Dependent Variables (Y) is customer satisfaction. This type of research is descriptive and verification, and the method used a survey with simple random sampling technique. Objects in this study are the visitor of Asia Africa Conference Museum, with a sample of 100 respondents. Data collection techniques in this study through interviews, questionnaires, observation, and literature study. The data analysis technique used is multiple linear regression techniques using computer software SPSS 20 for windows. The results of this study found that of the 18 responses about service quality, all of them have not met the expectations of visitors. Method used to measure satisfaction importance performance analysis with the output of a Cartesian diagram. Counting results of service quality influencing on visitor satisfaction simultaneously and partially, obtained from five sub-variables that have a significant influence on visitor satisfaction is responsiveness, tangible, communication, consumables and empathy factors. This study also provides a way for the museum management to increase visitor satisfaction by improving the number of public educator and make a better communication technique.

Keywords : Museum, Service Quality, Visitor Satisfaction