

ABSTRAK

Eveline Febriani, 1104157, Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap *Tourist Satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta (Survei terhadap wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta). Di bawah bimbingan Ridwan Purnama, SH., M.Si., dan Taufik Abdullah, SE.,MM.Par.

Museum Sejarah Jakarta merupakan museum yang berlokasi di kawasan Kota Tua Jakarta, salah satu daya tarik wisata sejarah yang ada di Kota Jakarta. Dari tahun ke tahun tingkat jumlah kunjungan wisatawan ke museum mengalami peningkatan, akan tetapi masih ada beberapa pengunjung yang merasa tidak puas. Menurunnya jumlah kunjungan disebabkan oleh ketidakpuasan wisatawan yang timbul akibat aktivitas wisatawan yang ditawarkan cenderung monoton serta wisatawan yang tidak nyaman terhadap kebersihan lingkungan sekitar daya tarik wisata. Museum Sejarah Jakarta melakukan *physical evidence* (bukti fisik) dalam upaya untuk meningkatkan *tourist satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *physical evidence* dan *tourist satisfaction* serta pengaruh *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction*. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif dan verifikatif dengan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta dengan teknik penarikan yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *physical evidence* (X) yang memiliki dimensi sebagai berikut *facility exterior* (X_1), *facility interior* (X_2), dan *other tangible* (X_3) sedangkan variabel *dependent* penelitian ini adalah *tourist satisfaction* (Y) memiliki indikator yaitu *perceived* (tingkat kenyataan) dan *expectation* (tingkat harapan). Tanggapan wisatawan terhadap *physical evidence* di Museum Sejarah Jakarta dinilai tinggi. Dimensi *facility interior* memperoleh nilai tertinggi sedangkan dimensi *facility exterior* memperoleh nilai terendah. Tanggapan wisatawan terhadap *tourist satisfaction* memperoleh nilai tinggi. Indikator *facility interior* memperoleh nilai tertinggi dan *other tangible* memperoleh nilai terendah. Berdasarkan pengujian SPSS 20.0 for windows menunjukkan adanya pengaruh yang simultan dan parsial antara *physical evidence* dan *tourist satisfaction*. Adapun saran untuk museum adalah mengimplementasikan strategi pemasaran melalui *physical evidence* dengan menyediakan fasilitas yang baik, menjaga keaslian bangunan maupun merawat koleksi benda sejarah agar tetap menarik serta memperhatikan kebersihan lingkungan kawasan daya tarik wisata.

Kata Kunci: *Physical Evidence*, *Tourist Satisfaction*, dan Museum Sejarah Jakarta

ABSTRACT

Eveline Febriani, 1104157, *Affecting Physical Evidence Towards Tourist Satisfaction In Jakarta History Museum* (Survey on tourists who visit Jakarta History Museum). Under guidance of Ridwan Purnama, SH., M.Si., dan Taufik Abdullah, SE.,MM.Par.

Jakarta History Museum is a museum located in the old city area of Jakarta, which is one of a historic tourist attractions in Jakarta. From year to year the number of tourist visit is increasing but there are still visitors who are not satisfied. This dissatisfaction appears because tourist's activity disposed monotonous and tourist who is visiting museum are not comfortable with environment's cleanliness around tourist attraction area. Jakarta History Museum is implementing physical evidence as effort to increase tourist satisfaction. This research aims to reveal physical evidence and tourist satisfaction as well as physical evidence influence on tourist satisfaction. The type of this research using descriptive and verification, the method that used is explanatory survey and cross sectional approach. Sample in this research were 100 respondents, tourists who visit Jakarta History Museum with the sampling technique used is simple random sampling. Data analysis technique used in this research is multiple regression. The independent variable in this research is physical evidence (X), which consists of facility exterior (X_1), facility interior (X_2) and other tangible (X_3) while the dependent variable is tourist satisfaction (Y) which is composed of perceived and expectation. Tourist's responses to physical evidence in Jakarta History Museum considered high. Facility interior dimension to obtain the highest value while facility exterior dimension to obtain the lowest value. Tourist's responses on tourist satisfaction in Jakarta History Museum is also considered high. Indicators of facility interior has the highest value while indicator of other tangible is the lowest value. Based on SPSS 20.0 for windows testing showed the simultaneous and partial effect between physical evidence and tourist satisfaction. The advice for museum is implementing marketing strategy through physical evidence by providing tourist with a good facilities, maintain the museum's building, preserve museum's historic collections still authentic and observe the cleanliness of tourist attraction.

Keyword: *Physical Evidence, Tourist Satisfaction, and Jakarta History Museum*