

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK
KOTA TUA JAKARTA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Oleh:
Devina Vanni Setyawan
1904849

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK
KOTA TUA JAKARTA**

Oleh:
Devina Vanni Setyawan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Devina Vanni Setyawan
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Skripsi tidak boleh diperbanyak sebagian atau seluruhnya, melalui dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa mendapatkan izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Devina Vanni Setyawan
1904849

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK
KOTA TUA JAKARTA**

Disahkan dan disetujui oleh:
Pembimbing I:



Reiza Miftah W, S. ST.Par., S.I.Kom., M.Sc
NIP. 19871224 201404 1 001

Pembimbing II:



Sri Marhanah, S.S., M.M
NIP. 19811014 2000601 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Dr Erry Sukriah, S.E., M.SE
NIP. 19791215 200812 2 002

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Museum Seni Rupa Dan Keramik Kota Tua Jakarta

Oleh

**Devina Vanni Setyawan
1904849**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan, minat berkunjung kembali dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik survey. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dengan jumlah sampel sebanyak 128 orang. Teknik sampling yang digunakan *non-probability sampling* yaitu teknik sampling aksidental dengan populasi responden merupakan pengunjung yang sedang atau sudah pernah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi atau baik. Sedangkan, dimensi minat berkunjung kembali berada pada kategori cukup tinggi atau cukup baik. Dimensi kualitas pelayanan pengunjung memiliki kontribusi sebesar 50% terhadap minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik. Namun, perlu diperhatikan dan dievaluasi kembali oleh unit pengelola Museum Seni Rupa dan Keramik mengenai pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana seperti koleksi dan fasilitas umum di area Museum Seni Rupa dan Keramik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung Kembali, Museum Seni Rupa dan Keramik

ABSTRACT

The Effect of Service Quality on Revisit Intention at The Museum of Fine Arts and Ceramics Kota Tua Jakarta

By

Devina Vanni Setyawan

1904849

This study aims to identify the quality of service, and revisit intention and analyze the effect of service quality on revisit intention at the Museum of Fine Arts and Ceramics. The method used in this study is a quantitative approach with survey techniques. Data collection was carried out in this study by distributing questionnaires to respondents with a sample of 128 people. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with the respondent population being visitors who are or have visited the Museum of Fine Arts and Ceramics. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The results of this study show that the dimension of service quality is in the category of high or good. Meanwhile, the dimension of revisit intention is in the category of quite high or quite good. The dimension of visitor service quality has contributed 50% to the revisit intention of the Museum of Fine Arts and Ceramics. However, it is important to pay attention to and re-evaluate the management unit of the Museum of Fine Arts and Ceramics regarding the upkeep and maintenance of facilities and infrastructure, such as collections and public facilities, around the Museum of Fine Arts and Ceramics.

Keywords: Service Quality, Revisit Intention, Museum of Fine Arts and Ceramics

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory</i>	9
2.1.2 Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Konsep Minat Berkunjung Kembali (<i>Revisit Intention</i>)	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25

3.1 Lokasi Penelitian	25
3.2 Desain Penelitian	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	27
3.4. Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	28
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian.....	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel	35
3.5.3 Teknik Sampling.....	37
3.6 Instrumen Penelitian.....	38
3.7 Jenis dan Sumber Data	38
3.8 Teknik Pengumpulan Data	40
3.8.1 Teknik Pengumpulan Data Primer.....	40
3.8.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	41
3.9 Uji Instrumen.....	41
3.9.1 Uji Validitas	42
3.9.2 Uji Realibilitas	45
3.10 Teknik Analisis Data	47
3.10.1 Analisis Data Deskriptif.....	47
3.10.2 Analisis Data Verifikatif.....	49
3.10.3 Garis Kontinum.....	49
3.10.4 <i>Method of Success Interval</i> (MSI)	50
3.11 Uji Prasyarat Analisis	51
3.11.1 Uji Normalitas.....	51
3.11.2 Uji Linearitas	51
3.11.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas	51
3.11.4 Uji Regresi Linear Sederhana	52

3.11.5 Koefisien Determinasi	53
3.11.6 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Profil Museum Seni Rupa dan Keramik.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Museum Seni Rupa dan Keramik	55
4.1.2 Fasilitas dan Aktivitas Wisata di Museum Seni Rupa dan Keramik	63
4.2 Karakteristik Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik.....	68
4.2.1 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2. Karakteristik Pengunjung berdasarkan Usia.....	69
4.2.3 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Asal Tempat Tinggal	71
4.2.4 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Pekerjaan	72
4.2.5 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Jumlah Penghasilan	73
4.3 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Pengalaman Berkunjung	74
4.3.1 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	74
4.3.2 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Rekan Berkunjung	75
4.3.3 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Sumber Informasi	76
4.4 Gambaran Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	77
4.4.1 Penilaian Pengunjung mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	77
4.4.2 Penilaian Pengunjung mengenai Keandalan (<i>Realibility</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	79
4.4.3 Penilaian Pengunjung mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	81
4.4.4 Penilaian Pengunjung mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	83

4.4.5 Penilaian Pengunjung mengenai Empati (<i>Empathy</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	85
4.5 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik.....	86
4.6 Gambaran Minat Berkunjung Kembali (<i>Revisit Intention</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik.....	89
4.6.1 Penilaian Pengunjung mengenai Merekomendasikan (<i>Intention to Recommend</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	90
4.6.2 Penilaian Pengunjung mengenai Keinginan Berkunjung Kembali (<i>Intention to Revisit</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik.....	91
4.7 Rekapitulasi Penilaian Pengunjung mengenai Minat Berkunjung Kembali (<i>Revisit Intention</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik.....	93
4.8 Hasil Uji Asumsi Regresi	96
4.8.1 Hasil Uji Normalitas	96
4.8.2 Hasil Uji Linearitas	97
4.8.3 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	98
4.8.4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	99
4.8.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	100
4.8.6 Hasil Uji Hipotesis.....	101
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert	38
Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data	39
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas.....	43
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Realibilitas	47
Tabel 3.6 Penfasiran Hasil Penilaian dan Tanggapan Responden	48
Tabel 4. 1 Jumlah Koleksi Museum Seni Rupa dan Keramik	57
Tabel 4. 2 Daftar Koleksi Museum Seni Rupa dan Keramik.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 4 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Usia	70
Tabel 4. 5 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Asal Tempat Tinggal	71
Tabel 4. 6 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4. 7 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Jumlah Penghasilan	73
Tabel 4. 8 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	74
Tabel 4. 9 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Rekan Berkunjung	75
Tabel 4. 10 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Sumber Informasi	76
Tabel 4. 11 Penilaian Pengunjung mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	77
Tabel 4. 12 Penilaian Pengunjung mengenai Keandalan (<i>Realibility</i>).....	80
Tabel 4. 13 Penilaian Pengunjung mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	81
Tabel 4. 14 Penilaian Pengunjung mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	84
Tabel 4. 15 Penilaian Pengunjung mengenai Empati (<i>Empathy</i>).....	85
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) di Museum Seni Rupa dan Keramik	87
Tabel 4. 17 Penilaian Pengunjung mengenai Merekomendasikan (<i>Intention to Recommend</i>)	90
Tabel 4. 18 Penilaian Pengunjung mengenai Keinginan Berkunjung Kembali (<i>Intention to Revisit</i>).....	92
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Penilaian Pengunjung mengenai Minat Berkunjung Kembali (<i>Revisit Intention</i>)	93

Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas	96
Tabel 4. 21 Hasil Uji Linearitas	97
Tabel 4. 22 Hasil Uji Asumsi Heterokedastisitas	98
Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	99
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bauran Pemasaran	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 Lokasi Museum Seni Rupa dan Keramik.....	25
Gambar 4.1 Museum Seni Rupa dan Keramik.....	55
Gambar 4. 2 Koperasi Museum Seni Rupa dan Keramik	64
Gambar 4. 3 Balai Serbaguna Museum Seni Rupa dan Keramik	65
Gambar 4. 4 Melihat Koleksi Museum Seni Rupa dan Keramik.....	66
Gambar 4. 5 Kelas Pembuatan Gerabah	67
Gambar 4. 6 Berfoto di Museum Seni Rupa dan Keramik	68
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	89
Gambar 4.8 Garis Kontinum Minat Berkunjung Kembali.....	95

DAFTAR PUSTAKA

- Agusli, D. (2013). Analisa pengaruh dimensi ekuitas merek terhadap minat beli konsumen Midtown Hotel Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-8.
- Al-Baroroh, H. R. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Revisit Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Waroeng De'u Di Nganjuk.
- Albarq, A. N., & Al Doghan, M. (2020). Electronic word-of-mouth versus word-of-mouth in the field of consumer behavior: a literature review. *Journal of critical reviews*, 7(14), 646-654.
- Alshiha, A. (2022). Assessment of Service Quality of Leisure Center and the Intention to Revisit a Destination. *Journal of Environmental Management and Tourism (JEMT)*, 13(2), 367-378.
- Ardiansyah, N. (2022). Analisis Perilaku Keruangan Wisatawan Di Taman Ekowisata Mangrove Pantai Indah Kapuk.
- Asmara, D. (2019). Peran Museum dalam Pembelajaran Sejarah. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humoniora*, 2 (1), 10-20.
- Atallarick, M. D., & Herawati, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum Nasional Indonesia terhadap Minat Berkunjung Kembali Pengunjung. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(3), 142-151.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804. doi:[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Cahyani, L., & Hidayat, R. (2019, May). Factors Analysis of Service Quality at Clinic Telkom University. In 1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018).
- Chaplin, J. P. (1968). *ictionary of Psychology*.
- Djiantoro, J., & Gunawan, V. C. (2020). Pengaruh e-wom, Kualitas makanan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan pembelian di rumah makan kakkk ayam geprek. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8(2).
- Feigenbaum, A. V. (1999). The New Quality for The Twenty-First Century. *The TQM Magazine*, 11(6), 376-383.
- Ferdinand, A. (2002). Kualitas Strategi Pemasaran: Sebuah studi Pendahuluan. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 1(1), 107-119.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 85-114.
- Fitriana , R., Rahmitasari, N., & Yoseli, M. (2020). Analisis Motivasi Pengunjung Museum Macan Jakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(1), 76-83.
- Fuady, I., Ramadhan, T., & Sunarya, M. A. (2020). Hubungan Terpaan Promosi Wisata Terhadap Minat Berkunjung ke Objek Wisata Citumang. *Jurnal Pariwisata*, 7(1), 44-51.

Devina Vanni Setyawan, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Goa, L. (2018). Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan. *SAPA- Jurnal Kateketik dan Pastoral*, 3(1), 107-125.
- Handari, D. R., & Sri. (2008). Pentingnya Pemasaran dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Museum. *Jurnal Arkeologi Indonesia*(4).
- Harahap, S. A., & Rahmi, D. H. (2020). Pengaruh kualitas daya tarik wisata budaya terhadap minat kunjungan wisatawan nusantara ke kotagede. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 16(2), 118-129.
- Hutherington, K. (2006). Museum. *Theory, Culture, & Society*, 23 (2), 597-603.
- Junaid, I., Ilham, M. D., & Saharuna, M. Y. (2022). Model Pengembangan Interpretasi Pariwisata Edukasi di Museum Kota Makassar. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 16(2), 216-236.
- Koranti, K., Sriyanto, S., & Lestiyono, S. (2018). Analisis preferensi wisatawan terhadap sarana di wisata taman wisata Kopeng. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3).
- Kotler, & Philip. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium 2*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P., & Makens, J. C. (1999). *Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson Education India*.
- Kusuma, K. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Ud. Suro Menggolo Di Pisangan Lama 1.
- Larassaty, D. P. (2016). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero). 1(1).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran (2nd ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa (2nd ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamesah, P. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Lucky Inn Manado. *Productivity*, 1(1), 46-52.
- Mardo, S. A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa : Dilengkapi dengan Hasil Penelitian Empiris pada Institusi NSW di Indonesia (1st ed.)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maulana, E. A., & Hidayat, R. (2019). Pengaruh Kepuasan Pengunjung Pada Pelaksanaan Event Terhadap Minat Kunjungan Ulang (Studi Kasus Pt. Tunas Mobilindo Perkasa, Bandung) Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Nasution, O. B., & Rohman, I. Z. (2022). Peran Akun Media Sosial Berbasis Konten Pariwisata Pada Pengambilan Keputusan Wisatawan Untuk Mengunjungi Destinasi Wisata Pada Era Digital. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 8(2), 774-789.
- Nugraha, R. N., & Rosa, P. D. (2022). Pengelolaan Museum Bahari Sebagai Daya Tarik Wisata Edukasi di Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6477-6486.

Devina Vanni Setyawan, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Nuraeni, B. S. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang Wisatawan Museum Ranggawarsita Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, 23(1), 1-20. From <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jbs/article/viewFile/14113/10711>
- Oktariani, E., & Chan, S. (2019). Pengaruh Service Quality dan Word of Mouth Terhadap Revisit Intention yang Dimediasi Oleh Destination Image Pada Wisata Pantan Terong Aceh Tengah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 391-408.
- Oktaverina, G. L., & Anisa, A. (2021). Kajian Konsep Arsitektur Analogi pada Bangunan Museum . *Prosiding Semnastek*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (n.d.). Sampling Techniques on a Population Study. 35(1), 227-232.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, A. V. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pendit, N. S. (1994). *Ilmu Pariwisata*.
- Pianto, H. A., Dwijonagoro, A. N., & Hadi, S. (2022). Museum Song Terus Sebagai Sarana Wisata Budaya Sejarah di Kabupaten Pacitan. *Jurnal Siginjai*, 2(2), 1-13.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., & dkk. (2020). Pelayanan Publik.
- Rahmandika, Y. F., Puji, L., & Purwanto, H. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8(1), 65-74. doi:<https://doi.org/10.36596/ekobis.v8i1.319>
- Ramadhan, A. H., Suharyono, & Kumadji, S. (2015). Pengaruh City Branding Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2.
- Ramadoni, W., & Rumorong, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Wisata dan Harga Terhadap Minat Beli Wisatawan ke Yogyakarta (Studi Kasus Pada Wisatawan yang Menggunakan Jasa Pada CV Hosanna Global Partner. *Jurnal Eksekutif*, 16(2), 279-294.
- Ramukumba, T. (2018). Tourists revisit intentions based on purpose of visit and preference of the destination. A case study of Tsitsikamma National. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(1), 1-10.
- Ratnaningtyas, H., Nurbaeti, N., Asmaniati, F., & Bilqis L, D. R. (2021). Berwisata ke Jakarta dengan Kemacetannya. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 58-66.
- Ridwan, M. M., Ismaya, I., Syahdan, S., Aminullah , A. M., Jamaluddin, N., Elihami, E., & Husain, H. (2021). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal
- Devina Vanni Setyawan, 2023
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(1), 95-106.
- Sallis, E. (2014). Total quality management in education.
- Saputra, G. W., Kurniawati, K., & Putri, T. E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(11), 5323-5331.
- Satria, A. A. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Perusahaan A-36. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2. doi:https://doi.org/10.34127/jrlab.v6il.169
- Sekaran, U., & Bougie, R. (n.d.). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembang-Keahlian* (6 ed.).
- Sirimongkol, T. (2022). The effects of restaurant service quality on revisit intention in pandemic conditions: an empirical study from Khonkaen, Thailand. *Journal of Foodservice Business Research*, 25(2), 233-251.
- Sondakh, P. M. (2016). Pelayanan, Keamanan dan Daya Tarik Mempengaruhi Minat Wisatawan yang Berkunjung ke Objek Wisata Alam Gunung Mahawu, Tomohon. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Sudarma, K. (2012). Mencapai sumber daya manusia unggul (Analisis kinerja dan kualitas pelayanan). *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 3(1).
- Sudarsono. (1993). *Kamus Filsafat dan Psikologi / Sudarsono*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Implementasi* .
- Sugiarti, H. G. (2020). Profil dan Persepsi Peminat Wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia di Kota Bogor. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmamedian, H., & Lapotulo, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Jakarta. *JURNAL MEKAR*, 1(1), 34-40.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Syam P, J. P., & Achmadi, H. (2022). The Influence of Service Quality towards Revisit Intention to Private Hospitals in Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 8731-8741.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2001). *Kamus besar bahasa Indonesia / Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*.
- Ul'fah Hernaeny, M. P. (2021). *Populasi dan Sampel*. Pengantar Statiska.
- Vernia, D. M., & Wulansari, L. (2019). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Persepsi Wisatawan Museum Bank Indonesia. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2).

Devina Vanni Setyawan, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Scopindo Media Pustaka.
- Widyarini, D. (2009). *Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang Pada Bank Syariah*.
- Wiratini, N. A., Nyoman, D. S., Ni, N. S., & Yuliarmi, N. (2018). Analisis Faktor faktor yang Mempengaruhi Niat Kunjungan Kembali Wisatawan pada Daya Tarik Wisata di Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 279-308.
- Wirtz, J., & Zeithaml, V. (2018). Cost-effective service excellence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46, 59-80.
- Wulandari, R. P. (2015). Strategi Pengembangan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Nasi Bancakan Bandung.
- Yusuf, M. A., Ibrahim, N., & Kurniawati. (2018). Pemanfaatan Museum Sebagai Sumber Belajar Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Visipena*, 9(2), 215-235.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*.