

PENGARUH *MUSEUM EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK

Annisa Zain Al Ghifari¹, Ismayanti^{2*}

^{1,2} Universitas Sahid, DKI Jakarta

Email Korespondensi:ismayanti_istanto@usahid.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh museum experience terhadap kepuasan pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan kuesioner yang disebarakan melalui google form kepada 100 responden yang sudah pernah mengunjungi Museum Seni Rupa dan Keramik. Metode analisis deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian pada Museum Experience menunjukkan “sangat menyenangkan” dan hasil Kepuasan Pengunjung menunjukkan “sangat puas”. Hal tersebut dikatakan bahwa responden sangat puas dengan kunjungannya ke Museum Seni Rupa dan Keramik. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan hasil uji T yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara museum *experience* terhadap kepuasan pengunjung. Akan halnya saran yang dapat diberikan untuk pihak museum adalah untuk menambahkan alat pengrajin gerabah dan kuota peserta dalam mengikuti kelas gerabah dan meningkatkan lagi kualitas pelayanannya dengan memahami kebutuhan pengunjung dan lagi dapat menghadirkan unsur kebaruan melalui aktifitas wisata agar pengunjung merasa lebih puas dengan kunjungannya ke Museum Seni Rupa dan Keramik.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung, Museum Experience, Museum Seni Rupa dan Keramik

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of the museum experience on visitor satisfaction at the Fine Arts and Ceramics Museum. The data collection technique in this research used a purposive sampling technique with a questionnaire distributed via Google Form to 100 respondents who had visited the Fine Arts and Ceramics Museum. Quantitative descriptive analysis method and simple linear regression analysis. The results of research on the Museum Experience show "very enjoyable" and the results of Visitor Satisfaction show "very satisfied". It was said that the respondents were very satisfied with their visit to the Museum of Fine Arts and Ceramics. The conclusion of this research shows the results of the T test which states that there is a significant influence between museum experience on visitor satisfaction. The suggestions that can be given to the museum are to add pottery craftsman tools and participant quotas for taking pottery classes and improve the quality of service by understanding visitors' needs and again being able to present an element of novelty through tourist activities so that visitors feel more satisfied with their visit to the museum. Fine Arts and Ceramics.

Keywords: Visitor Satisfaction, Museum Experience, Fine Arts and Ceramics Museum.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata terus berkembang. Di Indonesia, ada banyak pilihan wisata, mulai dari wisata budaya, wisata alam, wisata kuliner, wisata belanja, wisata pendidikan, dan wisata warisan. Saat berada di tempat wisata, museum adalah salah satu tempat yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan dan wawasan. Pada laman data referensi kemdikbud.go.id menerangkan bahwa, Indonesia memiliki total 442 museum yang berada di beberapa provinsi. Provinsi DKI Jakarta memiliki 63 museum, Museum Seni Rupa dan Keramik atau MSRK bertempat di Kota Jakarta Barat ialah salah satunya. Selain Museum Seni Rupa dan Keramik, ada Museum Wayang dan Museum Sejarah Jakarta yang terletak di Kawasan Taman Fatahillah Jakarta, tidak jauh keberadaannya dari MSRK. Adapun data kunjungan pengunjung Museum di kawasan Taman Fatahillah/Lapangan Fatahillah Jakarta terlihat pada tabel yang ditunjukkan di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Museum di Kawasan Taman Fatahillah Jakarta Periode 2020 - 2022

No	Tahun	Nama Museum					
		Museum Sejarah Jakarta	Persen	Museum Wayang	Persen	Museum Seni Rupa dan Keramik	Persen
1.	2020	153,223	-	48,456	-	27,118	-
2.	2021	51,952	-66,09%	20,632	-57,42%	9,122	-66,36%
3.	2022	542,554	90,42%	142,127	85,48%	97,769	90,67%

Sumber: Hasil Riset dari Badan Pusat Statistik (BPS) Jakarta

Museum Seni Rupa dan Keramik menerima 27,118 kunjungan pada tahun 2020, tetapi pada tahun berikutnya, kunjungan turun sebanyak 66,36% disebabkan karena kurangnya promosi menyeluruh tentang Museum Seni Rupa dan Keramik, membuat banyak masyarakat masih belum mengetahui tentang Museum Seni Rupa dan Keramik. Bahkan lebih diperburuk dengan terjadinya pandemi Covid-19. Kemudian tahun 2022 MSRK mengalami kenaikan jumlah kunjungan yang sangat signifikan sebanyak 88,647 atau kenaikan sebesar 90,67%.

Berdasarkan data diatas jumlah kunjungan pada tahun-tahun terakhir, Museum Seni Rupa dan Keramik mengalami peningkatan. Meski terjadi kenaikan jumlah kunjungan, dilakukan kegiatan observasi yang dilakukan di Museum Seni Rupa dan Keramik adanya kira – kira masalah pada museum yang bisa berdampak pada *museum experience* pengunjung antara lain; tidak tersedia informasi pada koleksi, ketersediaan petunjuk arah yang masih kurang jelas dan tidak mudah terlihat oleh pengunjung, alat penunjang seperti penyejuk udara dalam ruang pamer serta pencahayaan museum yang gelap.

Selain observasi, melalui media sosial seperti *google review* dan TripAdvisor terdapat komentar berupa keluhan dari pengunjung yang telah melakukan kunjungan ke MSRK. Ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Keluhan Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik Periode 2021-2022

No	Sumber	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Google Review	Koleksi nya sedikit	Bangunan lantai 2 terlihat rapuh	Petunjuk arah kurang jelas dan tidak mudah terlihat
2.	Google Review	Bangunan sudah tua dan lantai 2 maksimal 35 orang	Pencahayaan kurang terang	Penyejuk ruangan ga begitu kerasada sirkulasi kecil
3.	Google Review	Tempat sangat berdebu	Ruangannya panas	Area jalan di ruangan tidak baik
4.	Google Review	Penyejuk di beberapa ruangan matidan panas		- Beberapa lukisan sudah terlupas - Tidak ada pemandu yang memberikan informasi
5.	Google Review	Mushola kurang besar		Satpam yang tidak ramah
6.	Trip Advisor	Ruangan yang sumpek karena AC tidak berfungsi		
7.	Trip Advisor	Koleksi kurang nilai seninya		

Sumber: Google Review dan TripAdvisor

Berdasarkan kegiatan observasi dan tabel 2 hal tersebut dapat berdampak pada ketidaknyamanan serta ketidakpuasan pengunjung pada Museum Seni Rupa dan Keramik. Museum harus mengatasi ketidakpuasan pengunjung dengan mengambil tindakan yang diperlukan agar pengunjung merasa puas dengan layanan dan dukungan yang mereka terima. Disimpulkan bahwa pengalaman pengunjung setelah berkunjung ke MSRK belum memenuhi harapan dan menghasilkan pengalaman yang tidak baik akhirnya menimbulkan ketidakpuasan.

Melalui latar belakang yang dijelaskan dan melihat bahwa penting untuk membuat pengunjung memiliki kesan pengalaman yang baik saat dan setelah melakukan kunjungan untuk mewujudkan kepuasannya dan harapannya, Ini menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Museum Experience* Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik”.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik survey serta kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang melakukan kunjungan ke Museum Seni Rupa dan Keramik dan sampel 100 orang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Kuesioner dilakukan dengan menyebarkan seperangkat pertanyaan/ Pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Variabel yang akan diukur dibagi menjadi indikator variabel independent yaitu museum *experience* yang terdiri dari lima dimensi antara lain, *recreation* (empat indikator), *sociability* (dua indikator), *learning experience* (dua indikator), *aesthetic experience* (dua indikator) dan *celebrative experience* (dua indikator). Variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung yang terdiri dari empat dimensi antara lain, kualitas produk (dua indikator), kualitas pelayanan (dua indikator), faktor emosional (dua indikator) dan kemudahan (dua indikator).

Penelitian ini diolah menggunakan metode analisis data yaitu analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh *museum experience* terhadap kepuasan pengunjung. Serta dalam penelitian ini dilakukan pengujian menggunakan uji parsial t, koefisien determinasi (R^2) serta dibantu menggunakan program SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berikut ini melalui variabel museum *experience* di MSRK berdasarkan dimensi *recreation*, *sociability*, *learning experience*, *aesthetic experience* dan *celebrative experience*.

Tabel 3. Ranking Hasil Rekapitulasi Opini Responden Terhadap Museum *Experience*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Rerata	Keterangan
		1	2	3	4		
1	Saya dapat menikmati suasana museum dan koleksi di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	1	36	63	3,62	Sangat Menyenangkan
2	Keramahan dan kesopanan <i>staff</i> dalam melayani pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	3	33	64	3,61	Sangat Menyenangkan
3	Saya dapat belajar mengenai cara pembuat kerajinan gerabah di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	1	37	62	3,61	Sangat Menyenangkan
4	Saya melihat adanya taman untuk beristirahat di halaman terbuka.	0	2	39	59	3,57	Sangat Menyenangkan
5	Saya merasa terkesan dengan keindahan bangunan museum dan koleksi di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	2	39	59	3,57	Sangat Menyenangkan
6	Saya merasa senang dengan kebersihan yang terpelihara di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	3	39	58	3,55	Sangat Menyenangkan
7	Saya dapat belajar melalui pemandu yang menjelaskan informasi museum dan koleksi di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	3	45	52	3,49	Sangat Menyenangkan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Rerata	Keterangan
		1	2	3	4		
8	Pemandu atau <i>tour guide</i> sangat ramah ketimmenjelaskan informasi museum dan koleksi di Museum Seni Rupa dan Keramik.	1	4	43	52	3,46	Sangat Menyenangkan
9	Saya dapat mengikuti perayaan seni rupa dan keramik di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	8	44	48	3,40	Sangat Menyenangkan
10	Saya melihat adanya tempat untuk makan, minum dan membeli cinderamata di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	8	46	46	3,38	Sangat Menyenangkan
11	Saya dapat menikmati perayaan yang diselenggarakan di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	9	44	47	3,38	Sangat Menyenangkan
12	Saya dapat mengikuti kelas gerabah atau <i>pottery class</i> di Museum Seni Rupa dan Keramik.	2	7	51	40	3,29	Sangat Menyenangkan
Rerata						3,49	Sangat Menyenangkan

Sumber: Hasil Analisis Data Primer (2024)

Pada tabel 3 ranking hasil rekapitulasi opini responden terhadap museum experience pada MSRK. Berdasarkan hasil rekapitulasi nilai rata – rata secara keseluruhan mencapai 3,49 termasuk dalam kategori sangat menyenangkan. Nilai rata – rata tertinggi yaitu mencapai 3,62 ada dalam dimensi recreation dengan indikator saya dapat menikmati suasana museum dan koleksi di Museum Seni Rupa dan Keramik. Hal ini dikatakan bahwa responden merasa sangat menyenangkan karena dapat menikmati suasana museum dan koleksi di Museum Seni Rupa dan Keramik. Sedangkan nilai rata – rata terendah yaitu mencapai 3,29 ada dalam dimensi recreation dengan indikator saya dapat mengikuti kelas gerabah atau *pottery class* di Museum Seni Rupa dan Keramik. Dari hasil rekapitulasi penilaian memperlihatkan bahwa responden sangat menyenangkan akan pengalaman museum berupa *recreation, sociability, learning experience, aesthetic experience dan celebrative experience* saat berkunjung ke MSRK.

Hasil penelitian berikut ini melalui variabel kepuasan pengunjung di MSRK berdasarkan dimensi kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan.

Tabel 4. Ranking Hasil Rekapitulasi Opini Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Rerata	Keterangan
		1	2	3	4		
1	Saya merasa puas telah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	0	36	64	3,64	Sangat Puas
2	Saya merasa puas dengan koleksi yang dipamerkan di Museum Seni Rupa dan Keramik terlihat indah dan terawat.	0	2	38	60	3,58	Sangat Puas
3	Saya berencana untuk berbagi pengalaman kepada orang lain setelah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik	0	0	45	55	3,55	Sangat Puas
4	Saya merasa puas mendapatkan pengetahuan melalui penjelasan pemandu terhadap koleksi di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	0	47	53	3,53	Sangat Puas
5	Saya merasa puas dengan kemudahan akses transportasi menuju lokasi Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	4	40	56	3,52	Sangat Puas
6	Saya merasa puas dengan ketersediaan petunjuk arah untuk memudahkan berkeliling di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	3	44	53	3,50	Sangat Puas
7	Saya merasa puas melakukan interaksi dengan <i>staff</i> di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	3	46	51	3,48	Sangat Puas
8	Saya merasa puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan selama di Museum Seni Rupa dan Keramik.	0	4	46	50	3,46	Sangat Puas
Rerata						3,53	Sangat Puas

Sumber: Hasil Analisis Data Primer (2024)

Pada tabel 4 ranking hasil rekapitulasi opini responden terhadap kepuasan pengunjung pada MSRK. Berdasarkan hasil rekapitulasi nilai rata – rata secara keseluruhan mencapai 3,53 termasuk dalam kategori sangat puas. Nilai rata – rata tertinggi yaitu mencapai 3,64 ada dalam dimensi faktor emosional dengan indikator saya merasa puas telah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik.

Hal ini dikatakan bahwa responden merasa sangat puas karena telah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik. Sedangkan nilai rata – rata terendah yaitu mencapai 3,46 ada dalam dimensi kualitas pelayanan dengan indikator saya merasa puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan selama di Museum Seni Rupa dan Keramik. Dari hasil rekapitulasi penilaian memperlihatkan bahwa responden sangat puas dengan kunjungannya ke MSRK.

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh museum *experience* terhadap kepuasan pengunjung, dilakukan pengujian jawaban responden melalui perolehan hasil dari skala likert. Disajikan pada tabel 5 hasil olah data analisis regresi linier sederhana menggunakan program SPSS.

Tabel 5. Hasil Data Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,300	0,314		4,145	0,000
	Museum Experience	0,639	0,089	0,585	7,146	0,000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung*

Sumber: Hasil Pengolahan dengan Program SPSS (2024)

$$Y = 1,300 + 0,639X$$

Melalui persamaan regresi linier sederhana pada tabel 4.12 diketahui bahwa nilai konstanta 1,300, artinya jika, *museum experience* bernilai nol, maka nilai kepuasan pengunjung menjadi 1,300. Hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung merasa sangat tidak puas jika *museum experience* tidak didapatkan selama berkunjung. Koefisien regresi variabel *museum experience* menunjukkan nilai positif yaitu 0,639, maka variabel kepuasan pengunjung akan mengalami kenaikan atau penambahan. Hal ini dapat dikatakan ada pengaruh *museum experience* terhadap kepuasan pengunjung pada Museum Seni Rupa dan Keramik.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial-t
Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,300	0,314		4,145	0,000
	Museum Experience	0,639	0,089	0,585	7,146	0,000

b. *Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung*

Sumber: Hasil Pengolahan dengan Program SPSS (2024)

Dijelaskan pada Tabel 6 variabel *museum experience* memiliki nilai signifikan 0,000. Nilai Sig $t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan signifikan $< 0,05$. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara *museum experience* terhadap kepuasan pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model		R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
dimension	1	0,585 ^a	0,343	0,3360	0,28762

a. Predictors: (Constant), Museum Experience

Sumber: Hasil Pengolahan dengan Program SPSS (2024)

Melalui Tabel 4.14 memperlihatkan besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,343, yang berarti bahwa pengaruh *museum experience* terhadap kepuasan pengunjung sebesar 34,3%, sedangkan sisanya yaitu 65,7% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini yaitu keramahan, daya tarik, aksesibilitas, infrastruktur, lingkungan dan biaya.

KESIMPULAN

Opini pengunjung mengenai Museum Experience di MSRK secara keseluruhan sangat menyenangkan. Nilai indikator tertinggi menunjukkan bahwa saya dapat menikmati suasana museum dan koleksi di MSRK, sedangkan nilai indikator terendah menunjukkan bahwa saya dapat mengikuti kelas gerabah atau *pottery class* di MSRK. Kepuasan Pengunjung di MSRK secara keseluruhan sangat puas. Nilai indikator tertinggi menunjukkan bahwa saya merasa puas telah berkunjung ke MSRK, sedangkan nilai indikator terendah menunjukkan bahwa saya merasa puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan selama di MSRK. Museum experience berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik. Nilai pengaruh museum experience terhadap kepuasan pengunjung sebesar 34,3%, sedangkan sisanya yaitu 65,7% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini yaitu keramahan, daya tarik, aksesibilitas, infrastruktur, lingkungan dan biaya.

Museum Seni Rupa dan Keramik disarankan dapat menghadirkan unsur kebaruan melalui aktifitas wisata yang menarik untuk meningkatkan kepuasan pengunjung pada Museum Seni Rupa dan Keramik selanjutnya dapat memperluas penelitian ini dengan meneliti aspek – aspek lain yang sekiranya mempengaruhi kepuasan pengunjung. Aspek yang tidak dijelaskan oleh variabel yang berkaitan dengan museum experience yang tidak diuji dalam penelitian ini yaitu keramahan, daya tarik, aksesibilitas, infrastruktur, lingkungan dan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Atania, C., Rahardjo, P., & Wipranata, B. I. (2020). Strategi Pengelolaan Dan Promosi Museum (Objek Studi : Museum Seni Rupa Dan Keramik, Kelurahan Pinangasia, Kecamatan Taman Sari, Jakarta Barat). *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 2(2), 2507. <https://doi.org/10.24912/stupa.v2i2.8872>
- Dewi, I. A. I., & Laksmidewi, D. (2015). Pengaruh Customer Experiences Terhadap Revisit Intention Dengan Mediasi Learning in Museum Dan Visitor Satisfaction Di Museum Wayang. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 160–178. <https://doi.org/10.25170/jm.v12i2.814>
- Falk, J. H. (2016). Identity and The Museum Visitor Experience. *New York: Routledge*.
- Falk, J. H., & Dierking, L. D. (2000). Learning from Museum: Visitor Experiences and the Making of Meaning. *New York: Altamira Press*.
- Ginting, N. (2022). Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata TALENTA Conference Series Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata. 5(1). <https://doi.org/10.32734/ee.v5i1.1529>
- Hardianti, A. (2021). *Museum Seni Rupa dan Keramik*. Dinas Kebudayaan. https://dinaskebudayaan.jakarta.go.id/disbud_museum/museum-seni-rupa-keramik
- Hidayah, N. (2021). Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan di Era Digital: Targeting, Positioning, Branding, Selling, Marketing Mix, Internet Marketing. *Jakarta: Kreasi Cendekia Pustaka*.
- Iskandar, S. F. (2016). Pengaruh Museum Experience Terhadap Behavioral Intention Wisatawan di Museum Konperensi Asia Afrika. *Skripsi Bandung: Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Kristiutami, Y. P., Dewi, D. P., & Syarifuddin, D. (2020). PENGARUH PENGALAMAN MUSEUM EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM SRI BADUGA. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(2), 1–13.
- Melyanti, E. D., Andari, R., & Ridwanudin, O. (2016). PENGARUH MUSEUM EXPERIENCE TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Survei Pada Wisatawan Nusantara Yang Berkunjung di Museum Kereta Api Ambarawa). *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 4(1), 717. <https://doi.org/10.17509/thej.v4i1.1980>
- Miswan, M., Austriana, S., & Sukaesih, U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Virtual Experience Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Penerangan Di Tmii Jakarta. *Jurnal Industri Pariwisata*, 4(2), 161–177. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v4i2.691>

- Purwaningsih, R. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan Tinjauan Khusus pada Kemampuan Berbahasa Verbal. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(3), 146–153.
- Rahma Ade, M. (2018). *Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Melakukan Aktifitas Wisata di Pantai Pangandaran 75*.
- Saifuddin, S., & Nayati, W. (2020). Pengalaman Pengunjung Di Museum Sonobudoyo Dan Strategi Peningkatannya. *Prajnaparamita*, 9(1), 16–35. <https://doi.org/10.54519/prj.v9i1.7>
- Setiawan, R., & Kurniawan, D. A. (2019). Analisis Tourist Experience Terhadap Revisit Intention pada Objek Wisata Air Panas Se Kabupaten Garut. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(3), 175–180. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.70>
- Somantri, P., & Purwadhi. (2020). Pengaruh Physical Evidence dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum (Konferensi Asia Afrika). *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen ...*, 2(1), 1–11. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/237%0Ahttps://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/download/237/192>
- Sotiriadis, M., & Gursoy, D. (2016). *The Handbook of Managing and Marketing Tourism Experience*. Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-78635-290-320161032>
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitaitaif dan R&D)*. ALFABETA, cv.
- Wulandari, A. (2015). Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (Service Excellence) (Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom). *Ecodemica*, III(1), 287. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/54/36>