

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK JAKARTA BARAT)

Syafira Putri Anjani¹, Moch Sambas^{2*}, Farida Farida³

¹Universitas Sahid, Jakarta, 2020110092@usahid.ac.id

²Universitas Sahid, Jakarta, moch_sambas@usahid.ac.id

³Universitas Sahid, Jakarta, farida@usahid.ac.id

Email Korespondensi: moch_sambas@usahid.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk memenuhi rasa kepuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik. Namun masih terdapat keluhan yang dialami pengunjung pada saat berkunjung Museum Seni Rupa dan Keramik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik. Metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan survei, menyebarkan kuesioner dengan Teknik purpose sampling dengan jumlah populasi 100 responden yaitu responden yang pernah mengunjungi Museum Seni Rupa dan Keramik dengan menggunakan *Google form*. Lalu, dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik terdapat. Selain itu, Museum Seni Rupa dan Keramik memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,06 Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Museum Seni Rupa dan Keramik memiliki kriteria baik dan untuk kepuasan pengunjung sebesar 4,21 menunjukkan bahwa kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan memiliki kriteria puas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Museum Seni Rupa dan Keramik

ABSTRACT

Good quality service is very important to fulfill the sense of satisfaction of visitors to the Fine Arts and Ceramics Museum. However, there are still complaints experienced by visitors when visiting the Fine Arts and Ceramics Museum. The aim of this research is to analyze the quality of service on visitor satisfaction at the Museum of Fine Arts and Ceramics. Quantitative method. The data collection technique uses servers, distributing questionnaires using the purpose sampling technique with a population of 100 respondents, namely respondents who have visited the Museum of Fine Arts and Ceramics using Google form. Then, proceed with simple linear regression analysis. The research results show that there is a significant influence between service quality on visitor satisfaction at the Fine Arts and Ceramics Museum. Apart from that, the Museum of Fine Arts and Ceramics has good service quality by getting an average score of 4.06. This can be concluded that the service quality of the Museum of Fine Arts and Ceramics has good criteria and for visitor satisfaction it is 4.21, indicating that it meets expectations. , interest in reuse, and availability of recommend have satisfied criteria.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Fine Arts and Ceramics Museum

PENDAHULUAN

DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara yang merupakan salah satu daerah yang masih kental akan nuansa Jakarta tempo dulu yang sarat akan nilai sejarah. Salah satunya adalah di kawasan wisata Kota Tua Jakarta. Kota ini bukanlah nama suatu kota tetapi suatu kawasan yang terletak di wilayah perbatasan Jakarta Utara dan Jakarta Barat yang menyimpan banyak sekali sejarah peninggalan Belanda. Kota Tua merupakan kawasan wisata yang banyak dikunjungi bukan hanya turis lokal tetapi juga turis internasional. Gedung-gedung yang terdapat di kawasan itu sebagian besar adalah bangunan asli dari masa penjajahan Belanda, kawasan ini pun selalu dipadati wisatawan setiap harinya (Farida & Lestari, 2023).

Dalam Kawasan kota tua terdapat berbagai macam museum yang dapat dijadikan pusat edukasi untuk menambah wawasan serta pengetahuan yang menunjang pengetahuan bagi pengunjungnya. Museum-museum ini sebelumnya sudah dibangun dari beberapa abad lalu yang dibuat sebagai cagar budaya. Salah satu museum yang digunakan untuk penelitian ini adalah museum Seni Rupa dan Keramik. Berikut pada tabel 1. data rating dan ulasan Museum di Kawasan Kota Tua Jakarta.

Tabel 1. Data Rating dan Ulasan Museum di Kawasan Kota Tua Jakarta

No.	Museum	Rating	Ulasan
1.	Museum Sejarah Jakarta	4,6	21.992
2.	Museum Wayang	4,5	4.713
3.	Museum Seni Rupa dan Keramik	4,5	3.556

Sumber: Ringkasan ulasan Google 2023

Pada tabel 1. Museum Seni Rupa dan Keramik menduduki peringkat terakhir. Maka dari itu penelitian ini mengambil objek Museum Seni Rupa dan Keramik untuk dijadikan tempat penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung karena terdapat jumlah rating terendah dibandingkan dengan Museum Wayang dan Museum Sejarah Jakarta. Museum Seni Rupa dan Keramik harus memberikan pelayanan yang baik pada pengunjung agar dapat menumbuhkan rasa kepuasan pada pengunjung yang telah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik, maka dengan terwujudnya rasa kepuasan tersebut akan berdampak positif bagi museum salah satunya adalah meningkatnya jumlah kunjungan Museum Seni Rupa dan Keramik.

Berdasarkan dari pernyataan di atas kepuasan pengunjung dapat dilihat dari data jumlah pengunjung pada Museum Seni Rupa dan Keramik. Berikut merupakan tabel data jumlah kunjungan Museum Seni Rupa dan Keramik periode tahun 2019 – 2023.

Tabel 2. Data Jumlah Kunjungan di Museum Seni Rupa dan Keramik Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
	2019	204.185
	2020	27.118
	2021	9.122
	2022	97.769
	2023	132.343

Sumber: Museum Seni Rupa dan Keramik (2023)

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa Museum Seni Rupa dan Keramik periode tahun 2019 – 2023 mengalami peningkatan pada jumlah kunjungan di tahun 2023. Museum Seni Rupa dan Keramik harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut agar setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting bagi objek wisata Museum Seni Rupa dan Keramik

agar dapat memberi rasa puas pengunjung yang datang ke Museum Seni Rupa dan Keramik dan dapat bersaing dengan objek-objek wisata yang ada di Provinsi DKI Jakarta.

Museum Seni Rupa dan Keramik terletak dalam kawasan Kota Tua Jakarta di jalan Pos Kota No. 2, Pinangisia, Taman sari, Jakarta Barat. Museum Seni Rupa dan Keramik memiliki ciri khas yaitu pada bagian depan atas berbentuk segitiga sedangkan bagian teras memiliki 8 pilar yang biasanya sering digunakan spot berfoto pengunjung. Museum Seni Rupa dan keramik yang di dalamnya terdapat koleksi lukisan dan keramik. Koleksi lukisan dibagi menjadi beberapa ruangan diantaranya yaitu ruang masa Persagi, ruang Jayakarta, ruang masa Raden Saleh dan lain sebagainya. Koleksi keramik juga di bagi menjadi beberapa ruangan yaitu ruang intan kapal karam, ruang Majapahit, ruang Asia dan Eropa, ruang keramik Nusantara.

Selain dapat melihat koleksi lukisan dan keramik, Museum Seni Rupa dan Keramik juga menyediakan kegiatan *Pottery Class* dengan harga tiket sebesar Rp. 50.000, dalam kegiatan ini kita diajarkan cara pembuatan kerajinan seperti piring, gelas, pot dan lain-lain dengan berbahan dasar tanah liat dan menggunakan teknik roda putar dan pilin. Kegiatan *Pottery Class* ini kita diajarkan cara membuat kerajinan berbahan tanah liat yang nanti nya akan menghasilkan barang jadi seperti vas bunga, mangkok, dan lain-lain. Untuk jam operasional Museum Seni Rupa dan Keramik adalah hari Selasa hingga Jumat mulai pukul 09.00 hingga 15.00 dan tiket masuk museum memiliki beberapa kategori yaitu anak-anak atau pelajar Rp. 2.000, mahasiswa Rp. 3.000, dewasa Rp. 5.000 dan tiket masuk untuk rombongan minimal 30 orang. Museum Seni Rupa dan Keramik ramai dikunjungi pada hari libur.

Museum harus memiliki presentasi yang baik, persyaratan teknis yang harus dimiliki oleh museum termasuk tata letak pameran, pencahayaan, label, sirkulasi udara, peralatan video visual, keamanan, dan jalur pengunjung (Iswidarti, 2015). Namun, Museum Seni Rupa dan Keramik masih memiliki beberapa kekurangan dalam fasilitas dan sarana dan prasarana seperti sirkulasi udara di ruang pameran, perawatan koleksi, tata letak pameran yang belum memenuhi standar museum. Pengunjung dapat menyampaikan keluhannya melalui jejaring sosial seperti website Museum Seni Rupa dan Keramik dengan menuliskan keluhannya di kolom komentar. Peneliti telah mendapatkan keluhan dari wisatawan yang berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik. Berikut tabel 3. tentang keluhan wisatawan Museum Seni Rupa dan Keramik:

Tabel 3. Keluhan wisatawan Museum Seni Rupa dan Keramik

No.	Keluhan pengunjung	Jumlah
	Pengunjung merasakan ketidak nyamanan terhadap pelayanan satpam yang tidak ramah.	2
	Kurangnya informasi yang diberikan terutama informasi koleksi dalam berbahasa inggris.	1
	Kurangnya pencahayaan di ruang pameran.	4
	Kurangnya sirkulasi udara sehingga membuat pengunjung merasa tidak nyaman	5
	Tata letak koleksi yang kurang baik.	1
	Lingkungan yang kurang bersih.	3

Sumber: *Google riview* Museum Seni Rupa dan Keramik

Berdasarkan tabel 3. terdapat keluhan wisatawan Museum Seni Rupa dan Keramik, beberapa wisatawan menyampaikan keluhan yang didapatkan pada saat berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik. Hal ini merupakan suatu pekerjaan bagi manajemen untuk memperbaiki kekurangan di Museum Seni Rupa dan Keramik untuk dapat mempertahankan konsumen agar berkunjung Kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik.

Tingkat kepuasan dapat ditunjukkan dengan bagaimana seseorang merasa puas ataupun tidak puas dengan suatu kinerja mengenai produk ataupun pelayanan yang sesuai dengan harapannya pada saat sebelum dikonsumsi (Yaqin, 2020). Hal ini dilanjutkan dengan apabila kinerja karyawan sesuai dengan harapan maka wisatawan akan merasa puas sehingga akan memiliki rasa ingin berkunjung Kembali begitupun sebaliknya. Sebagai tempat yang memiliki aspek penting dalam menjaga cagar budaya dan memiliki sejarah yang relevan terhadap pengetahuan pengunjung. Museum perlu menjaga keutuhan media, sarana dan prasana museum Seni Rupa dan Keramik agar dapat menarik pengunjung dan bertahan meningkatkan kualitas pelayanannya karena apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan oleh pengunjung maka kepuasan pengunjung tidak tercapai.

Pada penelitian ini akan meneliti Museum Seni Rupa dan Keramik karena terdapat data rating yang menunjukkan Museum Seni Rupa dan Keramik menduduki rating terendah dan terdapat beberapa keluhan pengunjung yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik. Maka, Penelitian ini bertujuan. Maka dilakukan penelitian ini untuk melihat seberapa pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Museum Seni Rupa dan Keramik”.

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sukmamedian, 2022). Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Saputra & Putri, 2022). Jadi, berdasarkan definisi diatas kualitas pelayanan berperan penting untuk mencapai kepuasan pengunjung dan akan meningkatkan jumlah kunjungan pada sebuah tempat wisata karena pengunjung akan merasakan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pengunjung akan bersedia untuk merekomendasikan kepada keluarga dan teman.

Dari definisi tersebut maka dimensi dari kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Widanti et al. (2022) menentukan bahwa ada lima penentu mutu jasa kelimanya disajikan berurutan berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya:

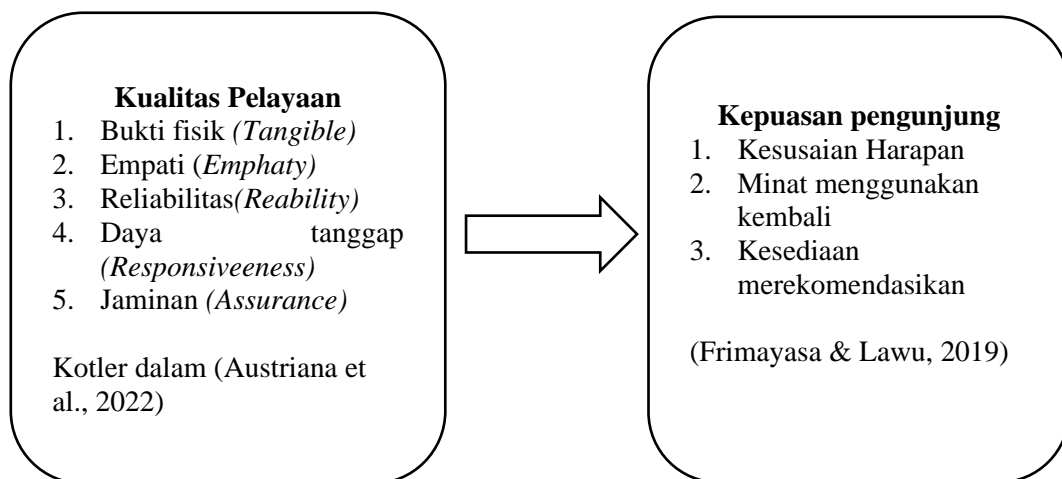
- a. Bukti fisik (*tangibles*) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. Empati (*emphathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pengunjung.
- c. Reliabilitas (*reliability*) yaitu kehandalan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para pekerja untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- e. Jaminan (*Assurance*) yaitu dengan mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff bebas dari bahaya dan resiko.

Kepuasan pengunjung adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan, sehingga diperlukan pengukuran antara harapan dan kenyataan menurut Fathoni et al. (2022). Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya (Muis et al., 2018).

Adapun dimensi mengenai kepuasan pengunjung Menurut Kotler dalam Frimayasa et al. (2019) indikator kepuasan pengunjung terdiri dari:

- Kesusaian Harapan Wisatawan: kesusaian harapan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan kesusaian produk yang diharapkan pelanggan
- Minat Menggunakan Kembali: Merupakan kegiatan pelanggan untuk berkunjung Kembali atas pelayanan yang diberikan.
- Kesediaan merekomendasikan: Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Pengolahan data (2023)

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner yang akan disebarakan kepada pengunjung

Sumber Data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kusioner kepada 100 responden yang Pernah mengunjungi Museum Seni Rupa dan Keramik. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari arsip museum berupa data kunjungan wisatawan dan data pendukung lainnya seperti buku, skripsi, penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Populasi yang akan diambil oleh peneliti adalah pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik pada tahun 2023 (Januari- September) sebanyak 132.343. Teknik penelitian ini tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini termasuk kedalam *Purposive Sampling* dengan cara menentukan kriteria populasi yang sesuai dengan penelitian ini untuk menghindari populasi yang tidak sesuai dengan kriteria.

Dengan demikian, kriteria yang sudah ditentukan dengan menggunakan teknik purpose sampling ini sebagai berikut :

1. Seseorang yang pernah mengunjungi Museum Seni Rupa dan Keramik
2. Usia 17 – 59 tahun

Data yang telah teruji valid dan realibel melalui uji instrumen kemudian data tersebut diolah menggunakan program SPSS untuk menguji pengaruh antar variabel.

Operasional Variabel Dalam mengukur dan memahami variabel-variabel penelitian memerlukan operasionalisasi variabel untuk mempermudahnya. Variabel terdiri dari dua macam, variabel independen atau variabel (X) dan Variabel dependen atau variabel (Y). berikut variabelnya:

1. Variabel independen (X) kualitas pelayanan
2. Variabel dependen (Y) kepuasan Pengunjung

Tabel 4. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas pelayanan Kotler dalam (Austriana et al., 2022)	Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat • Koleksi yang dimiliki tertata dengan baik • Kelengkapan Fasilitas
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan berbahasa Inggris dalam memberikan pelayanan dan informasi seputar koleksi • Petugas memiliki pengetahuan luas dalam memberikan informasi
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan pelayanan • Kemampuan dalam menangani keluhan
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan pelayanan • Karyawan berpengetahuan luas, terlatih dan beretika.
	Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan paham dan mengerti kebutuhan dan keinginan pengunjung • Keramahan pelayanan
Kepuasan pengunjung Hawkins dan Lonney (2021)	Kesesuaian Harapan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan • Kesesuaian harapan terhadap produk yang diberikan
	Minat menggunakan Kembali	<ul style="list-style-type: none"> • Berminat berkunjung Kembali atas pelayanan yang diberikan • Berminat untuk berkunjung Kembali atas fasilitas yang disediakan
	Kesediaan Merekomendasikan	<ul style="list-style-type: none"> • Merekomendasikan kepada keluarga dan teman • Memberikan informasi positif tentang museum Seni Rupa dan Keramik

Sumber: Konsep Penelitian Peneliti 2024

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan sebanyak 17 indikator dari dua variabel dinyatakan valid, karena hasil dari nilai r hitung $> r$ tabel. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung melebihi R tabel dengan nilai 0,444 maka kesimpulannya bahwa semua indikator dinyatakan valid. Pada tabel 4 dan 5 dapat diketahui hasil uji Validitas pada masing-masing variabel.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responen pada Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Dimensi	Rata-rata	Keterangan
1	Kawasan Museum Seni Rupa dan Keramik bersih dan nyaman	<i>Tangibels</i>	4,12	Baik
2	Koleksi yang dimiliki Museum Seni Rupa dan Keramik tertata dengan baik		4,02	Baik
3	Fasilitas di Museum Seni Rupa dan Keramik lengkap		4,02	Baik

		Rerata <i>Tangibels</i>	4,05	Baik
4	Petugas memiliki keahlian berbahasa inggris dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi koleksi	<i>Reliability</i>	3,98	Baik
5	Petugas memiliki Pengetahuan yang luas dalam memberikan informasi		4,02	Baik
		Rerata <i>Reliability</i>	4,00	Baik
6	Petugas sigap dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung	Daya Tanggap	4,12	Baik
7	Petugas mampu dalam mengatasi keluhan pengunjung		3,99	Baik
		Rerata Daya Tanggap	4,05	Baik
8	Petugas dapat memberikan rasa aman kepada pengunjung yang datang ke Museum	<i>Assurance</i>	4,15	Baik
9	Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada pengunjung		4,07	Baik
		Rerata <i>Assurance</i>	4,04	Baik
10	Petugas paham dan mengerti kebutuhan dan keinginan pengunjung	<i>Emphaty</i>	4,01	Baik
11	Petugas memiliki sikap yang ramah kepada pengunjung		4,32	Baik
		Rerata <i>Emphaty</i>	4,17	Baik
		Rerata Rekapitulasi	4,06	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2024)

Berdasarkan Tabel 5. hasil rekapitulasi penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta Barat nilai rerata rekapitulasi sebesar 4,06. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Museum Seni Rupa dan Keramik sudah baik.

Adapun Rerata tertinggi 4,17 yang terdapat pada dimensi *Emphaty* dengan kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa petugas memberikan pelayanan yang baik seperti petugas paham dengan kebutuhan pengunjung dan petugas memiliki sikap yang ramah kepada pengunjung. Adapun rerata terendah 4,00 yang terdapat pada dimensi *Reliability* dengan interpretasi baik, petugas juga harus meningkatkan keahlian dalam berbahasa inggris dan petugas mengetahui pengetahuan lebih luas lagi sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di museum.

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responen pada Variabel Kepuasan Pengunjung

No	Pernyataan	Dimensi	Rata-rata	Keterangan
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan yang diharapkan	Kesesuaian Harapan	4,2	Puas
2	Saya merasa puas dengan jasa atau produk yang diberikan		3,98	Puas
		Rerata Kesesuaian Harapan	4,09	Puas
3	Saya akan berkunjung Kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	Menggunakan Kembali	4,13	Puas

4	Saya minat berkunjung Kembali karena merasa puas dengan Fasilitas yang disediakan		4,01	Puas
	Rerata Menggunakan Kembali		4,12	Puas
5	Saya bersedia merekomendasikan kepada teman dan keluarga	Kesediaan Merekomendasikan	4,37	Sangat Puas
6	Saya bersedia memberikan informasi yang positif tentang Museum Seni Rupa dan Keramik		4,44	Sangat Puas
	Rerata Kesediaan Merekomendasikan		4,41	Sangat Puas
	Rerata Rekapitulasi Kepuasan Pengunjung		4,21	Puas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2024)

Berdasarkan analisis pada tabel 6. rekapitulasi tanggapan dari responden terhadap kuesioner yang menilai variabel kepuasan pengunjung, diperoleh rasa puas yang dirasakan oleh responden terhadap kualitas pelayanan Museum Seni Rupa dan Keramik. Rerata rekapitulasi variabel kepuasan pengunjung mencapai 4,21 menunjukkan bawah kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan dinilai puas.

Nilai tertinggi dapat dilihat pada dimensi kesediaan merekomendasikan pada indikator (bersedia memberikan informasi positif tentang museum) dengan rerata 4,44. Responden merasa sangat puas dengan informasi yang diberikan maka responden bersedia untuk memberikan informasi yang positif. Sementara itu, indikator yang memiliki nilai rerata terendah yaitu pada dimensi kesesuaian harapan dalam indikator (merasa puas dengan jasa atau produk yang diberikan) dengan nilai rerata 3,98.

Rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kepuasan pengunjung memberikan gambaran komprehensif terhadap persepsi pengunjung terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Analisis ini diharapkan dapat menjawab tujuan permasalahan penelitian, yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Tabel 7. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	<i>Coefficients^a</i>					
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.596	1.928		3.092	<0.003
	Kualitas Pelayanan	.885	.047	.887	18.970	<.001

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil dalam tabel 7. di atas, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,596 + 0,885X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta = Bahwa jika tidak terdapat Kualitas Pelayanan (x). Maka nilai Kepuasan Pengunjung (Y) akan tetap sebesar 0,596.
- Koefisien Regresi = Setiap adanya Peningkatan Kualitas Pelayanan maka Kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,885

Hasil Uji T

Kemudian hasil dari Uji T yang didapatkan dari hasil analisis regresi linear yang terdapat pada tabel 4.14, menunjukkan hasil t hitung lebih besar ($>$) daripada t tabel yaitu dengan nilai $19,059 > 3,101$ dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pengunjung) dimana ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini sejalan dengan penelitian Wahyudi et al., (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan, fasilitas diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan lokasi memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Pada Kualitas Pelayanan dari aspek *Tangibels*, *Reliability*, Daya Tanggap, *Assurance* dan *Emphaty* memiliki nilai dengan rerata 4,06 yang dinilai baik. Indikator tertinggi sebesar 4,32 “Petugas memiliki sikap yang ramah kepada pengunjung” terdapat pada dimensi *Assurance*, sementara indikator terendah dengan nilai rerata 3,98 yaitu “Petugas memiliki keahlian berbahasa inggris dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi koleksi” terdapat pada dimensi *Reliability*.

Kemudian, pada Kepuasan pengunjung dari aspek Kesesuaian Harapan, Minat menggunakan Kembali dan Kesiediaan Merekomendasikan memiliki nilai rerata 4,21. Indikator tertinggi yaitu kesiediaan merekomendasikan “Saya bersedia memberikan informasi yang positif tentang Museum Seni Rupa dan Keramik” dengan nilai rerata 4,44.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, maka hasil yang didapat ialah terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta Barat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $19,059 > 3,101$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Austriana, S., & Sukaesih, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Virtual Experience Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Penerangan Di Tmii Jakarta* (Vol. 4, Issue 2).
- Farida, F., & Lestari, E. (2023). Pengaruh Motivasi terhadap Keputusan Berkunjung Ke Kota Tua Jakarta. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 13430–13439.
- Fathoni, M. I., Siyamto, Y., Dan, P., Jurnal, K., & Keuangan, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan*. 1(2). <https://doi.org/10.53088/jikab.v1i2.16>
- Frimayasa, A., Lawu, H. S., & Syamsudin. (2019). *Pengaruh Fasilitas Tempat Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol*. 2(2), 42–51.
- Iswidarti, M. P. (2015). *Perancangan museum anak-anak di Kota Malang: Tema folding architecture*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/2425/>
- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Journal of Management*.
- Saputra, G. W., & Putri, T. E. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung*. 4(11), 5323–5331.
- Sukmamedian, H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Mekar*, 1(1), 34–40.

Wahyudi, D., Nursanti, S. P. F., Putri, M. S., & Farida, F. (2023). *Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di pemancingan oji kota depok*. 6(2), 93–106.

Widanti, S. W., Subkhan, M., & Endarwati, S. (2022). “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Museum Benteng Vredeburg*. 2(2), 541–560.

Yaqin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Amenitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 16(2).