

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA**



OLEH

EVANA STEVANI

NO. MHS: 417100487

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN LOCAL *GUIDE* TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA



OLEH

EVANA STEVANI

NIM 417100487

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

I Putu Hardani HD., S.ST., M.M.Par.

NIDN. 0506108201

Pembimbing II

Fan Damasdino, SIP., M.Sc

NIDN. 0525098901

Mengetahui

Ketua Prodi

Yudi Setiaji, S.H., M.M

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

**EVANA STEVANI
NO. MHS: 417100487**

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan **LULUS**

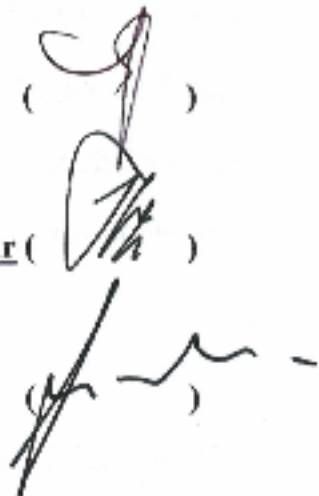
Pada tanggal:

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Yudi Setiaji, S.H., M.M
(NIDN. 0508066401)**

**Pembimbing I : I Putu Hardani HD., S.St.,M.M.Par (
(NIDN. 0506108201)**

**Pembimbing II : Fian Damasdino, SIP.,M.Sc
(NIDN. 0525098901)**



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

HALAMAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Evana Stevani

NIM : 417100487

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2017

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM SONOBUDOYO
YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disebut dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 Agustus 2021



METERAI
TEMPEL
Rp. 11.180.488

Evana Stevani

MOTTO

“Excellence is not being the best, it is doing your best”

(Karin Novilda)

“It doesn’t matter what others are doing, it matters what you are doing”

(Rachel Venya)

“Sometimes you win, sometimes you learn”

(Evana Stevani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, saya mempersembahkan karya ini sebagai rasa cinta dan kasih sayang saya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan keridho-an dan nikmat sehat kepada saya sehingga skripsi ini berakhir dengan baik sesuai dan selesai.
2. Ibu dan Bapak yang sangat saya cintai terimakasih atas segala pengorbanan baik materi, tenaga, dan doa restu untuk saya. Tidak lupa seluruh keluarga besar saya terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya.
3. Teruntuk dosen pembimbing saya dan semua dosen yang telah membantu dalam proses penelitian hingga selesai saya ucapkan banyak terimakasih atas waktu dan tenaga bapak/ibu.
4. Untuk diri saya sendiri, terimakasih banyak atas segala perjuangan dan kesabaran sehingga bisa sampai titik ini.
5. Teruntuk sahabat seperjuangan saya, terimakasih banyak atas segala kemurahan hati dan dukungan kalian dalam membantu skripsi ini.
6. Teruntuk Ramadhana Bagus, terimakasih banyak atas dukungan yang tidak pernah berhenti dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Teruntuk Musuem Sonobudoyo Yogyakarta terimakasih telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma (D4) pada program sarjana Terapan Pariwisata jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam menyusun skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat bimbingan dan bantuan berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu izinkan penulis mengucapkan rasa berterimakasih yang sangat mendalam kepada:

1. Ibu I Putu Hardani HD., S.St.,M.M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah sabar serta menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang sangat luar biasa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Fian Damasdino, SIP.,M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah sabar serta menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang sangat luar biasa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku dosen penguji utama dan juga Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada Museum Sonobudoyo Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam melakukan penelitian ini, dengan ini penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk memperbaiki penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 19 Agustus 2021

Evana Stevani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Kualitas Pelayanan	8

2. <i>Local Guide</i>	9
3. Kepuasan Wisatawan.....	10
4. Wisatawan	16
5. Museum	17
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Objek dan Subjek Penelitian	26
C. Lokasi dan Waktu PenelitianPopulasi dan Sampel	26
D. Variabel, Definisi Konsep, Definisi Operasional, Indikator	27
E. Metode Pengumpulan Data	33
1. Jenis Instrumen	33
2. Uji Kelayakan Instrumen	37
3. Asumsi Klasik	40
F. Metode Analisis Data.....	41
1. Analisis Regresi Linear Berganda	41
2. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data	45
B. Karakteristik Responden	58
C. Hasil Uji Instrumen	61

1. Uji Validitas.....	61
2. Uji Reliabilitas.....	63
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
1. Hasil Uji Normalitas	64
2. Hasil Uji Multikolinearitas	65
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
E. Hasil Uji Analisis Data	67
1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
2. Hasil Uji F	68
3. Hasil Uji T	69
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
5. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Kunjungan Wisatawan	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung	3
Tabel 2.1 Perbedaan Tour Guide dan Local Guide	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Tabel	35
Tabel 3.2 Statistik Kunjungan Wisatawan	36
Tabel 3.3 Jumlah Pengunjung	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Usia	59
Tabel 4.3 Asal Daerah	60
Tabel 4.4 Pekerjaan	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikoleniaritas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji F	68
Tabel 4.10 Hasil Uji T	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2.1 Lokasi Museum Sonobudoyo	27
Gambar 4.1 Museum Sonobudoyo	45
Gambar 4.2 <i>Local Guide</i>	48
Gambar 4.3 Area Parkir	49
Gambar 4.4 Tempat Cuci Tangan	49
Gambar 4.5 Pengukur Suhu	50
Gambar 4.6 Kursi Roda.....	51
Gambar 4.7 Pendopo Pertemuan	51
Gambar 4.8 Ruang Pameran	52
Gambar 4.9 Pertunjukan Wayang	53
Gambar 4.10 Ruang Medical	54
Gambar 4.11 Toilet	54
Gambar 4.12 Mushola	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Data Responden

Lampiran 5 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Dokumentasi di Museum Sonobudoyo Yogyakarta

Lampiran 10 Tabel distribusi T dan F

ABSTRAK

Kualitas pelayanan *local guide* merupakan faktor penting dalam sebuah destinasi pariwisata Museum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *local guide* mempengaruhi kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu *nonprobability sampling* yaitu - *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Pangurakan No.6, Ngupasan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan ini melibatkan sebanyak 341 responden yang merupakan wisatawan yang berkunjung ke Museum Sonobudoyo dan didampingi oleh *local guide*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juli 2021.

Kualitas pelayanan *local guide* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo. Selain itu dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh secara bersamaan maupun individual terhadap kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan berupa *Reliability* dan *Responsiveness* menjadi dimensi yang paling berpengaruh kepada kepuasan wisatawan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Local Guide, Kepuasan wisatawan.

ABSTRACT

The quality of local guide's service is an important factor in a museum tourism destination. The purpose of this research is to determine the impact of the service quality of local guide on tourist satisfaction in Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

The method of this research is descriptive quantitative using nonprobability and purposive sampling as the data collecting technique. This research held in Sonobudoyo Museum Yogyakarta located in Pangurakan Street, No.6, Ngupasan, Yogyakarta, Special Region of Yogyakarta. This research involved 341 tourists who had visited the Sonobudoyo Museum Yogyakarta as respondents and were accompanied by local guide. This research was held from May 2021 until July 2021.

The service quality of local guide has given significant positive impact to tourist satisfaction in Sonobudoyo Museum. Besides that the result of this research shows the quality of service that consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables are affecting individually and simultaneously towards the satisfaction of tourist. The quality of service in the form of Reliability and Responsiveness become the most influential dimension towards the satisfaction of tourist.

Keywords: Quality of service, local guide, satisfaction of tourist

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata Indonesia sangat luar biasa dan beragam jenisnya, tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Indonesia memiliki peluang besar untuk mengembangkan pariwisata yang ada, salah satunya adalah wisata budaya. Wisata budaya menjadi salah satu keistimewaan bagi Indonesia. Di seluruh wilayah Indonesia masing-masing memiliki budaya yang berbeda satu dengan yang lainnya, dimana budaya tersebut bisa menjadi daya tarik wisata yang unik bagi daerah tersebut.

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu kota wisata budaya dan wisata alam maupun kuliner yang pembangunan dan perkembangannya cukup pesat, hal ini menarik dan mengundang banyak wisatawan datang ke kota ini. Dengan adanya kekayaan tersebut menjadikan Yogyakarta dijuluki sebagai kota wisata alam sekaligus sebagai kota budaya. Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki seni, peninggalan budaya, adat maupun tradisi dengan ciri khas tersendiri yang sampai sekarang masih dilestarikan. Salah satu wisata budaya itu adalah museum sebagai bukti warisan budaya yang telah ada sejak zaman dahulu. Daerah Istimewa Yogyakarta disebut sebagai kota kaya akan budaya serta sejarahnya. Yogyakarta memiliki situs-situs bersejarah seperti Kraton Yogyakarta, Taman Sari, Pura Pakualaman,

Museum Vredeburg, Museum Sonobudyo dan masih banyak lainnya yang menjadikan Yogyakarta destinasi wisata sejarah budaya paling menarik di Indonesia.

Tabel 1.1
Statistik Kunjungan Wisatawan di Kota Yogyakarta
Tahun 2018-2020

No.	Bulan	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Januari	10.849	8.055	8.371
2	Februari	12.602	9.604	7.100
3	Maret	14.055	10.550	3.162
4	April	11.435	9.922	
5	Mei	9.548	6.664	
6	Juni	7.547	6.583	
7	Juli	13.642	10.480	
8	Agustus	13.468	12.013	
9	September	12.553	10.609	
10	Oktober	11.613	9.535	
11	November	10.661	9.218	
12	Desember	10.813	9.795	
Jumlah		138.822	113.028	18.633

Sumber: Badan Statistik Yogyakarta 2020

Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 13 museum yang salah satu diantaranya yaitu Museum Sonobudoyo Yogyakarta, secara struktural Museum Sonobudoyo adalah instansi yang berada di bawah UPT Daerah pada Dinas Kebudayaan DIY. Selain itu museum ini memiliki fungsi sebagai pengelola benda museum yang memiliki nilai budaya. Museum Sonobudoyo banyak menyimpan benda-benda bersejarah yang terdapat di setiap ruangannya museum ini menyimpan koleksi mengenai sejarah dan kebudayaan Jawa yang paling lengkap di Indonesia setelah museum Nasional Republik Indonesia di Jakarta. Museum Sonobudoyo Yogyakarta sebagai salah satu museum terlengkap di Indonesia diharapkan akan

menjadi gambaran dari fungsi museum dalam hal pelayanan dan pembelajaran. Museum Sonobudoyo Yogyakarta adalah museum sejarah dan kebudayaan Jawa yang memiliki nilai budaya, termasuk bangunannya yang berjenis arsitektur klasik Jawa.

Tabel 1.2
Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata Situs Sejarah dan Budaya
di Kota Yogyakarta Tahun 2018

No.	Bulan	Daya Tarik Wisata		
		Kraton Yogyakarta	Museum Benteng Vredeburg	Museum Sonobudoyo
1	Januari	40.534	35.430	2.074
2	Februari	34.844	32.331	2.240
3	Maret	26.653	43.208	2.648
4	April	31.034	35.025	1.798
5	Mei	38.067	28.357	1.228
6	Juni	19.784	18.675	916
7	Juli	30.477	43.558	6.135
8	Agustus	17.904	32.182	1.595
9	September	19.657	30.637	1.714
10	Oktober	31.120	35.467	2.553
11	November	36.940	49.012	2.287
12	Desember	61.381	55.135	2.627
Jumlah		388.395	439.053	27.815

Sumber: Statistik Kepariwisata DI Yogyakarta 2018

Museum Sonobudoyo mempunyai salah satu fasilitas yaitu *local guide*, *local guide* mempunyai peranan besar dalam memberikan informasi kepada wisatawan, karna mereka lebih mengerti dan paham tentang keseluruhan Museum Sonobudoyo. Museum Sonobudoyo memiliki 5 *local guide* yang siap memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung. Biaya untuk setiap *local guide* gratis atau wisatawan bisa memberikan secara sukarela. *Local guide* merupakan seseorang yang bertugas memberikan bantuan informasi dan interpretasi yang penting

dalam menghidupkan atraksi yang ada didalam museum, sehingga menambah atraksi yang sifatnya *tangible* menjadi lebih atraktif serta mampu menambah nilai-nilai yang terkandung di dalam Museum Sonobudoyo. Beberapa wisatawan merasa telah cukup dengan membaca *guide book* tetapi hasilnya pasti berbeda jika didampingi langsung oleh *local guide* dari segi sistematika penjelasan dan efisien waktu. Selain itu *local guide* harus dapat memberikan kesenangan atau kepuasan kepada setiap wisatawan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan merupakan faktor penting dalam sebuah destinasi pariwisata Museum. Dimana kualitas pelayanan yang baik meliputi 5 dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Emphaty* (empati). Tetapi yang terjadi masih ada kesenjangan antara apa yang diinginkan wisatawan dengan apa yang diberikan oleh pihak pengelola Museum Sonobudoyo. Banyak dari destinasi pariwisata yang hanya mementingkan kuantitas daripada kualitas dari destinasi tersebut. Museum Sonobudoyo memiliki koleksi yang sangat lengkap, potensi besar yang dimiliki Museum Sonobudoyo seharusnya dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan masalah yang sudah penulis paparkan diatas, perlu adanya penelitian untuk memberikan rekomendasi pada pihak pengelola Museum Sonobudoyo. Apabila kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan maka perlu peningkatan agar dapat memenuhi kepuasan wisatawan dan nantinya

tingkat kunjunganpun meningkat. Karna jika wisatawan merasa puas mereka akan berkunjung kembali atau merekomendasikan destinasi pariwisata tersebut kepada oranglain. Dari permasalahan di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *local guide* yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta?
2. Dimensi kualitas pelayanan *local guide* yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *local guide* yang diwakili oleh dimensi *Tangible* (Bukti nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) Sonobudoyo Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *local guide* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan *local guide* manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat diambil antara lain:

1. Manfaat bagi Pengelola Museum Sonobudoyo Yogyakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak pengelola Museum Sonobudoyo dibidang pelayanan terutama kualitas pelayanan terhadap wisatawan.

2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai sumber referensi dan sumber data yang dapat dimanfaatkan pada penelitian selanjutnya yang memiliki judul atau masalah tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di suatu destinasi wisata.

3. Manfaat bagi Pengembangan Keilmuan Jurusan UPW

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu landasan baru untuk mengembangkan ilmu dalam Usaha Perjalanan Wisata.

4. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman yang lebih jauh lagi tentang kualitas pelayanan *local guide*, serta sebagai penerapan atas teori-teori yang telah didapatkan selama menjalani kegiatan perkuliahan di STP Ampta Yogyakarta.