

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA *VIRTUAL* TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG *WEBSITE* MUSEUM BENTENG
VREDEBURG YOGYAKARTA
SKRIPSI**



**OLEH :
ANTONIUS DIO WAHYU KURNIAWAN
NIM. 517100724**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA *VIRTUAL* TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG *WEBSITE* MUSEUM BENTENG
VREDEBURG YOGYAKARTA
SKRIPSI**



Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH :

ANTONIUS DIO WAHYU KURNIAWAN

NIM. 517100724

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA *VIRTUAL* TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG *WEBSITE* MUSEUM BENTENG
VREDEBURG YOGYAKARTA
SKRIPSI



Disusun Oleh :
Antonius Dio Wahyu Kurniawan
NIM 517100724

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, MM
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Fian Damasdino. SIP., M.Sc
NIDN. 0525098901

Megetahui

Ketua Prodi

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA *VIRTUAL* TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG *WEBSITE* MUSEUM BENTENG
VREDEBURG YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

ANTONIUS DIO WAHYU KURNIAWAN

NIM 517100724

PROGRAM STUDI PARIWISATA

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan : Lulus

Pada tanggal 12 November 2022

Penguji

: Drs. Santosa, MM
NIDN. 051 904 5901

Pembimbing I

: Drs. Budi Hermawan, MM
NIDN. 052 302 6601

Pembimbing II

: Fian Damasino, SIP., M.Sc
NIDN. 052 509 8901

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(Drs Prihatno, MM)

NIDN. 052 612 5901

PERNYATAAN KEASLIAN UJIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Antonius Dio Wahyu Kurniawan

NIM : 517100724

Program Studi : Pariwisata

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA
VIRTUAL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
WEBSITE MUSEUM BENTENG VREDEBURG
YOGYAKARTA**

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

Yogyakarta, 12 November 2022

yang menyatakan,



Antonius Dio Wahyu Kurniawan

NIM. 517100724

HALAMAN MOTTO

“Yang malas akan digilas”

(Penulis)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”

(Ralph Waldo Emerson)

“Berpikir besar kemudian Bertindak”

(Tan Malaka, Madilog)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya selama penyusunan tugas akhir ini. Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk Papa, Mama, Mbak Pita, dan Mas Adit yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, semangat, nasehat serta doa terbaik mereka kepada saya selama saya menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudara serta keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan dan doa mereka selama saya melakukan penulisan skripsi.
3. Drs. Budi Hermawan, MM yang sudah memberikan arahan, dan bimbingan selama saya melakukan penulisan skripsi, sehingga skripsi ini bisa selesai saya kerjakan.
4. Fian Damasdino, SIP., M.Sc yang sudah memberikan arahan, dan bimbingan selama saya melakukan penulisan skripsi, sehingga skripsi ini bisa selesai saya kerjakan.
5. Untuk teman-teman teman-teman jurusan S1 Pariwisata dari berbagai angkatan yang selalu berbagi dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Untuk rekan dan sahabat penulis, terimakasih atas bantuan dan dukungan serta semangat yang selalu kalian berikan dalam penyusunan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata *Virtual* Terhadap Kepuasan Pengunjung *Website* di *Website* Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta”. Penulisan Skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi dunia pendidikan khususnya bisang kepariwisataan. Skripsi ini juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) pada Program Studi Sarjana Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini berjalan lancar hingga selesai dikarenakan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak . Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi.
2. Bapak Fian Damasdino, SIP., M.Sc selaku pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi.
3. Drs. Santosa, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan waktu bagi saya untuk menjelaskan isi skripsi penulis.
4. Bapak Drs Prihatno, M.M Selaku Ketua Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta
5. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu jalannya penelitian dengan memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. Pada para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

8. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu-persatu oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang ada. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Demikian yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 4 November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
1. Pariwisata	8
2. Wisata Virtual	9
3. Museum	11
4. Fasilitas Wisata	12
5. Kualitas <i>Website</i>	14
6. Pengunjung	16
7. Kepuasan Pengunjung	16

B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	25
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
D. Populasi & Sampel	26
1. Populasi	26
2. Sampel	26
E. Variabel Penelitian.....	27
1. Variabel Penelitian	27
2. Definisi Operasional Variabel.....	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	29
1. Jenis Instrumen	29
2. Uji Kelayakan Variabel	30
a. Uji Validitas Instrumen.....	31
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	31
3. Metode Analisis Data.....	32
a. Analisis Deskriptif	32
b. Uji Hipotesis	33
1) Uji T.....	33
c. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	34
d. Uji Korelasi <i>Pearson</i>	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Profil Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	37
1. Gambaran umum Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.....	37
a. Visi Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.....	37
b. Misi Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	38
c. Motto Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.....	38
2. Sejarah Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.....	39

3. Pengelolaan dan Data Kunjungan Pengunjung	44
a. Pengelolaan Museum.....	44
b. Data Kunjungan Pengunjung <i>Virtual</i> di <i>Website</i> <i>virtualtourvredeburg.id</i>	44
4. Program Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	45
a. Bimbingan dan Edukasi	46
b. Pameran Bersama.....	46
c. Museum Masuk Sekolah.....	47
d. Bioskop Museum	47
5. Fasilitas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	48
a. Ruang Pameran Tetap.....	48
b. Ruang Game Museum.....	49
c. Ruang Pameran Temporer	49
d. Kantin.....	50
e. Perpustakaan	50
f. Ruang Audio Visual.....	51
g. Ruang Konservasi	51
h. Ruang Pengenalan.....	52
i. Mushola.....	52
j. Kamar Mandi dan Toilet.....	53
k. Ruang Satpam	53
l. Ruang PPPK.....	54
m. Ruang Laktasi	54
n. Ruang Tamu VIP	55
o. Ruang Studi Koleksi	55
p. Ruang Tiket.....	56
q. Area Parkir	56
r. Wisata <i>Virtual</i> di <i>Website</i> <i>virtualtourvredeburg.id</i>	57
6. Produk Publikasi Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	71
a. Buku Panduan.....	71
b. <i>Leaflet</i>	72

c. Buletin Benteng	72
d. <i>Website</i>	73
e. <i>Official Instagram Account</i>	73
f. <i>Official Facebook Account</i>	74
g. <i>Official Twitter Account</i>	74
h. <i>Official Youtube Account</i>	75
B. Distribusi Frekuensi	76
1. Deskripsi Kuesioner Penelitian	76
2. Data Responden	76
a. Jenis Kelamin	76
b. Pendidikan	77
c. Pekerjaan	78
d. Jumlah Frekuensi Kunjungan	79
3. Data Presentase Jawaban Kualitas <i>Website</i>	80
4. Data Presentase Jawaban Kepuasan Pengunjung	81
C. Uji Kelayakan Instrumen	83
1. Uji Validitas	83
2. Uji Reliabilitas	85
D. Hasil Analisis Data	86
1. Analisis Deskriptif Variabel	86
a. Variabel Kualitas <i>Website</i>	88
b. Variabel Kepuasan Pengunjung	88
2. Uji Hipotesis T	89
3. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	91
4. Uji Korelasi <i>Pearson</i>	91
E. Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	3
Tabel 2.1	Komponen Fasilitas Wisata menurut Yoeti	13
Tabel 3.1	Tabel Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.2	Pedoman Berdasarkan <i>r Product Moment</i>	36
Tabel 4.1	Jumlah Pengunjung <i>Website</i> <i>virtualtourvredeburg.id</i> dari November 2020 – Juli 2022	45
Tabel 4.2	Distribusi Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.3	Distribusi Pengunjung Berdasarkan Pendidikan	77
Tabel 4.4	Distribusi Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.5	Distribusi Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	79
Tabel 4.6	Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal	80
Tabel 4.7	Hasil Uji Presentase Indikator Kualitas <i>Website</i>	80
Tabel 4.8	Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal	82
Tabel 4.9	Hasil Uji Presentase Indikator Kepuasan Pengunjung.....	82
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas <i>Website</i>	83
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan Pengunjung	84
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kualitas <i>Website</i> (X).....	85
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kepuasan Pengunjung (Y).....	85
Tabel 4.14	Rata – Rata Butir Pernyataan Variabel Kualitas <i>Website</i>	86
Tabel 4.15	Rata – Rata Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Pengunjung.....	88
Tabel 4.16	Pengujian Hipotesis dengan Uji T.....	90
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	91
Tabel 4.18	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	92
Tabel 4.19	Hasil Uji Korelasi Variabel X dengan Variabel Y.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bimbingan dan Edukasi	46
Gambar 4.2 Pameran Bersama.....	46
Gambar 4.3 Museum Masuk Sekolah	47
Gambar 4.4 Bioskop Museum.....	47
Gambar 4.5 Ruang Pameran Tetap I,II,III,IV	48
Gambar 4.6 Ruang Game Museum.....	49
Gambar 4.7 Ruang Pameran Temporer.....	49
Gambar 4.8. Kantin	50
Gambar 4.9 Ruang Perpustakaan	50
Gambar 4.10 Ruang Audio Vidsual.....	51
Gambar 4.11 Ruang Konservasi	51
Gambar 4.12 Ruang Pengenalan	52
Gambar 4.13 Mushola.....	52
Gambar 4.14 Kamar Mandi dan Toilet	53
Gambar 4.14 Ruang Satpam	53
Gambar 4.16 Ruang PPPK.....	54
Gambar 4.17 Ruang Laktasi.....	54
Gambar 4.18 Ruang Tamu VIP.....	55
Gambar 4.19 Ruang Studi Koleksi.....	55
Gambar 4.20 Ruang Tiket	56
Gambar 4.21 Area Parkir Museum	56
Gambar 4.22 Tampilan <i>Website</i> virtualtourvredeburg.id.....	57
Gambar 4.23 Tampilan Depan Museum di Dalam <i>Website</i>	58
Gambar 4.24 Tampilan Tombol Pada Bagian Depan <i>Website</i>	58
Gambar 4.25 <i>Bird View</i> tampak Sisi Timur Museum	59
Gambar 4.26 Menu Panorama Pada virtualtourvredeburg.id.....	59
Gambar 4.27 Menu Informasi Pada virtualtourvredeburg.id	60
Gambar 4.28 Menu <i>Photoalbum</i> Pada virtualtourvredeburg.id	60
Gambar 4.29 Menu <i>Floor Plan</i> Pada virtualtourvredeburg.id.....	61
Gambar 4.30 Tampilan Ruang Pengenalan Museum.....	61

Gambar 4.31 Tampilan Halaman Depan Museum.....	62
Gambar 4.32 Tampilan Miniatur Tugu di Dalam Museum	62
Gambar 4.33 Tampilan Deskripsi Miniatur Tugu.....	63
Gambar 4.34 Tampilan Arah Masuk Menuju Diorama I.....	63
Gambar 4.35 Tampilan Diorama I	64
Gambar 4.36 Tampilan Navigasi Arah Keluar dari Diorama I.....	64
Gambar 4.37 Tampilan Didalam Diorama II	65
Gambar 4.38 Tampilan Arah Masuk Menuju Diorama III	65
Gambar 4.39 Tampilan Didalam Diorama III.....	66
Gambar 4.40 Tampilan Navigasi Arah Keluar Dari Diorama III	66
Gambar 4.41 Tampilan Arah Masuk Menuju Diorama IV	67
Gambar 4.42 Tampilan Didalam Diorama IV	67
Gambar 4.43 Tampilan Navigasi Arah Keluar Dari Diorama IV	68
Gambar 4.44 Tampilan Patung Jenderal Oerip Soemohardjo dan Jenderal Soedirman	68
Gambar 4.45 Tampilan Navigasi Menuju Ruang Selanjutnya.....	69
Gambar 4.46 Tampilan Lorong Sayap Selatan	69
Gambar 4.47 Tampilan Tangga Masuk Ruang Audio Visual.....	69
Gambar 4.48 Tampilan Dalam Ruang Audio Visual	70
Gambar 4.49 Tampilan Video Dalam Ruang Audio Visual	70
Gambar 4.50 Tampilan Tombol Untuk Mengakhiri <i>Virtual Tour</i>	71
Gambar 4.51 Buku Panduan Museum Benteng Vredeburg	72
Gambar 4.52 <i>Leaflet</i> Museum.....	72
Gambar 4.53 Buletin Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	73
Gambar 4.54 <i>Website</i> Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	73
Gambar 4.55 Instagram Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.....	74
Gambar 4.56 Facebook Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	74
Gambar 4.57 Twitter Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	75
Gambar 4.58 Youtube Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian ke Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	106
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian dari Pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta	107
Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 4 Hasil Distribusi Frekuensi	111
Lampiran 5 Data Preentase Jawaban Reponden	113
Lampiran 6 Uji Kelayakan Instrumen.....	114
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis Uji T	118
Lampiran 8 Lembar Bimbingan.....	119

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki fokus pada kajian fasilitas wisata *virtual* di *website* Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta. Fasilitas wisata tersebut adalah *website virtual tour* virtualtourvredenburg.id. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* (dilihat dengan indikator kualitas informasi, kualitas desain, dan kualitas penggunaan) terhadap kepuasan pengunjung *website*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 5985 pengunjung *website*. Teknik pengumpulan data yakni dengan menggunakan kuesioner yang dikirimkan melalui *Whatsapp Blast* pada seluruh jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 responden yang didapatkan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan analisis deskriptif, uji hipotesis uji t, uji koefisiensi determinasi (R^2), dan uji korelasi *pearson*. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa dari analisis deskriptif tingkat kualitas *website* virtualtourvredenburg.id sudah sangat baik dengan hasil rekapitulasi presentase jumlah skor 85,2%. Lalu dari analisis uji t didapatkan nilai t_{hitung} variabel kualitas *website* sebesar 8,967 dimana lebih besar dari pada t_{tabel} 1,98447 ($8,967 > 1,98447$) dan nilai signifikansinya yaitu 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Dari uji koefisiensi determinasi R^2 didapatkan nilai sebesar 44,5%. Kemudian dari uji korelasi *pearson* didapatkan nilai sebesar 0,671, nilai tersebut masuk kedalam kategori “korelasi kuat” dan “berhubungan secara positif”.

Kata Kunci: Wisata Edukasi, Wisata *Virtual*, Kualitas *Website*, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

This research focuses on the study of virtual tourism facilities on the website of Benteng Vredeburg Yogyakarta Museum. The tourist facility is the virtual tour website, virtualtourvredeburg.id. This study aims to determine the effect of website quality (seen by indicators of information quality, design quality, and usage quality) on the website visitor satisfaction. This study uses a quantitative descriptive method. The total population in this study were 5985 website visitors. The data collection technique is by using a questionnaire sent via Whatsapp Blast to the entire population. The sample in this study was a total of 100 respondents who were obtained using accidental sampling technique. The analysis technique used is descriptive analysis, hypothesis testing t-test, coefficient of determination test (R^2), and Pearson correlation test. The results of this study indicate that from a descriptive analysis the quality level of the virtualtourvredeburg.id website is very good with the results of the recapitulation of the score of 85.2%. Then from the t-test analysis, the t-count value of the website quality variable is 8.967, which is greater than t-table 1.98447 ($8.967 > 1.98447$). The significance value is 0.000, which is smaller than 0.05, then hypothesis is accepted. From the coefficient of determination test for R^2 , a value of 44.5% was obtained. Then from the Pearson correlation test, a value of 0.671 was obtained, this value was included in the "strong correlation" and "positively related" categories.

Keywords: *Educational Tourism, Virtual Tour, Website Quality, Visitor Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

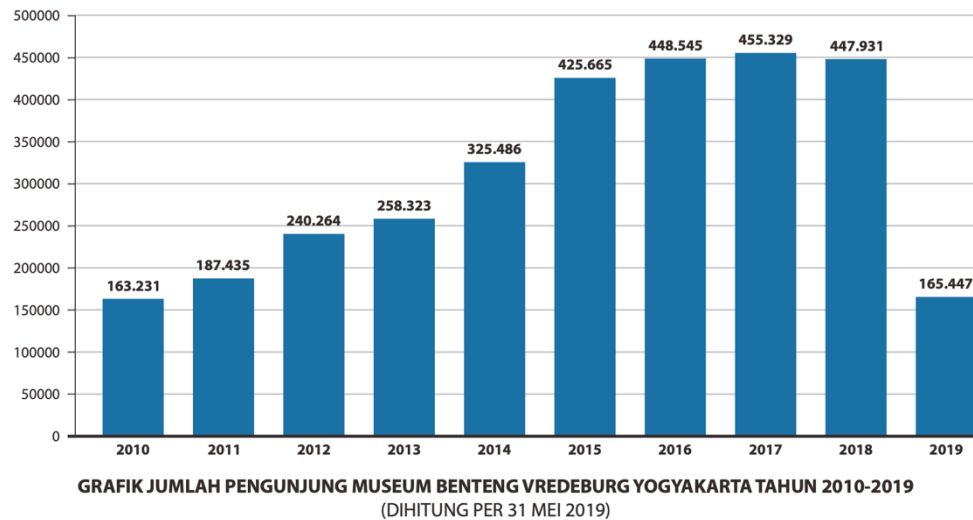
Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak keragaman, baik dari segi adat, budaya, agama, suku, dan bahasa sehingga menjadikan negara Indonesia kaya akan sumber daya alamnya. Sumber daya alam tersebut dapat dijadikan potensi untuk memajukan Indonesia dan memakmurkan rakyatnya. Salah satu sektor yang dapat dikembangkan adalah sektor pariwisata. Pariwisata adalah salah satu jenis industri yang bisa dikatakan sebagai industri baru yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang cepat. Pariwisata juga dikembangkan dengan tujuan memupuk cinta tanah air dan bangsa serta menanamkan jiwa semangat dalam rangka memperkokoh rasa persatuan dan kesatuan.

Kekayaan yang dimiliki Indonesia, menjadi modal dasar bagi bangsa ini untuk mengembangkan sektor kepariwisataannya. Segala keragaman alam maupun budaya yang menjadi anugerah dari Tuhan untuk dapat dimanfaatkan dengan baik sehingga mampu membentuk sebuah potensi pariwisata yang mampu mengangkat nilai-nilai sejarah kebudayaan dari leluhur, dan keeksotisan alam yang ada. Sehingga, disamping menjadikan daerah yang menjadi tujuan wisata tetap utuh dan lestari, budaya dan kesejahteraan masyarakatnya pun akan tetap terjaga. Seiring dengan berkembangnya, pariwisata di Indonesia kini menjadi suatu peluang ekonomi yang semakin diperhitungkan oleh pemerintah, hal tersebut dikarenakan semakin meningkatnya kunjungan pengunjung, baik pengunjung lokal maupun mancanegara dari tahun ke tahun. Fenomena tersebut menjadi tolak ukur bahwa berwisata, kini menjadi kebutuhan yang diperlukan oleh hampir semua orang.

Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki banyak kegiatan pariwisata adalah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi yang memiliki potensi produk wisata yang perlu untuk terus dikembangkan. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terdiri dari 4 kabupaten dan 1 kota madya, diantaranya adalah; Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunung Kidul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman, dan Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta dikenal sebagai sebutan kota perjuangan, kota wisata, pusat kebudayaan, dan pusat pendidikan. Kota Yogyakarta memiliki kekayaan potensi pesona alam dan budaya yang masih sangat terjaga keaslian dan keindahannya. Kota Yogyakarta yang juga dikenal sebagai kota wisata dan kota pelajar memiliki berbagai macam objek pariwisata di dalamnya. Objek wisata yang ada di Kota Yogyakarta diantaranya adalah dengan jenis wisata perkotaan, wisata budaya, wisata sejarah, dan wisata pendidikan. Salah satu objek wisata pendidikan yang ada di Kota Yogyakarta adalah Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

Museum Benteng Vredeburg adalah sebuah benteng yang terletak di depan Gedung Agung dan Kraton Kesultanan Yogyakarta. Benteng Vredeburg merupakan benteng VOC yang dibangun sejak tahun 1760 untuk mengawasi kegiatan istana Yogyakarta. Seiring dengan berjalannya waktu, benteng sekarang di fungsikan sebagai museum. Perubahan fungsi Benteng yang sekarang menjadi museum memberikan nilai-nilai edukasi kepada pengunjung museum. Tidak hanya museum yang menyimpan berbagai peninggalan sejarah akan tetapi bangunan benteng yang memiliki nilai kesejarahan yang tinggi. Pengalaman ini memberi penguatan memori kepada pengunjung akan kekuatan besar yang pernah ada di museum ini.

Sampai di tahun dimana karya tulis ini di susun yakni pada tahun 2021, Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta masih tetap eksis sebagai salah satu fungsi sebagai wisata edukasi. Hal ini terbukti dengan jumlah data kunjungan pengunjung di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta dari 2010-2019 yang memperlihatkan bahwa Museum Benteng Vredeburg masih eksis.



Tabel 1.1 Data Pengunjung Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
Sumber: www.vredeburg.id / Profil_MBVY

Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta masih tetap eksis disebabkan museum ini merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki fasilitas wisata edukatif khususnya di bidang budaya dan sejarah. Fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung merupakan dua hal yang saling berhubungan. Menurut Stevianus (dalam Listyawati, 2019:36) kemudahan (fasilitas) yang mendukung untuk memenuhi kebutuhan pengunjung merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dalam upaya memuaskan pengunjung pada saat berkunjung, pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh pengunjung diantaranya adalah; ruang pameran tetap, ruang pameran temporer, kantin, ruang audio visual, ruang auditorium, ruang studi koleksi, ruang konservasi, ruang pengenalan, ruang game museum, taman, mushola, kamar mandi / toilet, ruang satpam, ruang PPPK, ruang laktasi, ruang tamu VIP, tempat parkir, perpustakaan, loket penjualan tiket, dan ruang rapat. Semua fasilitas tersebut telah di sediakan oleh pengelola museum untuk pengunjung yang hendak berkunjung secara langsung di Musuem Benteng Vredeburg Yogyakarta.

Salah satu fasilitas terbaru yang di sediakan oleh pengelola Museum benteng Vredebyrg Yogyakarta adalah *website* berkunjung ke museum secara *virtual*. Kegiatan yang di lakukan pengunjung untuk berkunjung secara *virtual* melalui virtualtourvredeburg.id dilakukan secara daring dengan menggunakan gawai (*handphone*) atau dapat juga dengan menggunakan laptop maupun komputer yang memiliki akses ke internet.

[Virtualtourvredeburg.id](http://virtualtourvredeburg.id) merupakan sebuah *website* yang di sediakan oleh pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta sebagai fasilitas wisata untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang hendak melakukan kunjungan ke museum secara *online*. Kotler (dalam Listyawati, 2019:36) berpendapat bahwa fasilitas wisata merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai serta dinikmati oleh pengunjung yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Dalam hal ini virtualtourvredeburg.id yang digunakan sebagai fasilitas kunjungan ke museum secara online berperan aktif sebagai penentu kepuasan pengunjung yang menggunakannya. Kepuasan pengunjung menurut Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono, 2008:109) memiliki 3 indikator kepuasan di dalamnya yaitu; kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Setiap *website* pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya. Kualitas *website* akan membuat pengunjung yang menggunakannya merasa dimudahkan dalam berwisata secara *virtual* dengan fitur-fitur yang ada didalam *website* tersebut. Kualitas dari sebuah *website* dapat diukur menggunakan metode Webqual. Menurut Barnes dan Vidgen (dalam Budi, 2013:5) WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna terakhir yang memiliki 3 dimensi yang membentuk kualitas *website* tersebut diantaranya adalah; kualitas informasi (*web information quality*), kualitas desain *website* (*site design quality*), dan kualitas penggunaan (*usability quality*).

Wisata secara *virtual* dengan menggunakan *website* merupakan hal yang baru baik bagi pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta maupun bagi pengunjung museum. Dengan adanya fasilitas berkunjung secara

virtual ke museum, hal ini menambah fasilitas yang dapat di gunakan calon pengunjung Museum benteng Vredeburg Yogyakarta untuk bisa melihat museum secara *virtual* tanpa harus mengunjungi museum secara langsung untuk bisa menilai seberapa menariknya museum bagi calon pengunjung. Selain hal tersebut, dalam pengelolaan fasilitas berwisata secara *virtual* melalui *website*, pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta juga perlu untuk mengetahui kepuasan pengunjung yang melakukan wisata *virtual* di *website* guna untuk mengevaluasi, memperbaiki, dan mengembangkan fasilitas wisata *virtual* tersebut agar dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung secara maksimal pada pengunjung yang melakukan wisata secara *virtual*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung yang berkunjung secara *virtual* melalui *website* dapat diukur dengan melihat kualitas *website* itu sendiri saat digunakan untuk berwisata secara *virtual* oleh pengguna atau pengunjung. Hingga pada saat penulisan penelitian ini di tulis yakni pada tahun 2021, penulis belum bisa mendapatkan data terkait dengan tingkat kepuasan pengunjung yang melakukan kunjungan secara *virtual* di *website* virtualtourvredeburg.id. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata *Virtual* Terhadap Kepuasan Pengunjung *Website* di *Website* Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Terdapat berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam berwisata secara *virtual* melalui *website* yang di sediakan pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta, salah satunya adalah dengan menilai kualitas *website* yang digunakan untuk melakukan kegiatan wisata *virtual*. Berdasarkan pada uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada pengaruh kualitas *website* (dilihat dengan indikator kualitas informasi, kualitas desain, dan kualitas penggunaan web) pada virtualtourvredeburg.id terhadap kepuasan pengunjung *website*?”

C. Batasan Masalah

Fokus permasalahan yang ada, dibuat agar penelitian dapat dilakukan secara mendalam dan tidak keluar dari tujuan yang diinginkan oleh penulis. Sehingga dengan studi kasus yang ada, penulis memfokuskan penelitian pada kepuasan pengunjung yang berkunjung dan melakukan kegiatan wisata *virtual* melalui *website* virtualtourvredeburg.id. Fokus permasalahan yang ada, dibuat agar penelitian dapat dilakukan secara mendalam dan tidak keluar dari tujuan yang diinginkan oleh penulis. Pembatasan masalah yang dibatasi oleh peneliti yaitu :

1. Penelitian dilakukan terbatas pada variabel kualitas *website* dan kepuasan pengunjung.
2. *Website* yang diteliti adalah *website* wisata *virtual* yang di kelola oleh pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta yakni di virtualtourvredeburg.id.
3. Subjek yang diteliti adalah pengunjung yang pernah melakukan wisata *virtual* di *website* virtualtourvredeburg.id minimal satu kali.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pemaparan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* (dilihat dengan indikator kualitas informasi, kualitas desain, dan kualitas penggunaan web) pada virtualtourvredeburg.id terhadap kepuasan pengunjung *website*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini, baik bagi penulis, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, maupun pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Bagi Pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian atau dasar pedoman pengelola dalam mengelola *website* wisata *virtual* Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta agar berjalan sesuai dengan tujuan didirikannya museum terutama dalam melakukan kajian wisata *virtual* di *website* Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

2. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian mahasiswa dalam mengerjakan tugas akhir perkuliahan atau skripsi khususnya pada jurusan Pariwisata.

3. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan wawasan dan informasi, sekaligus menjadi pembelajaran dalam menganalisis kepuasan pengunjung dalam menikmati wisata *virtual* di *website* Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.