

SKRIPSI

**PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMANDU WISATA MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA**



OLEH

Geo Pratama Puja Kusuma

NIM: 518100525

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMANDU WISATA MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Diploma IV

OLEH

Geo Pratama Puja Kusuma

NIM: 518100525

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN
PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMANDU WISATA MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA



OLEH

Geo Pratama Pujana Kusuma

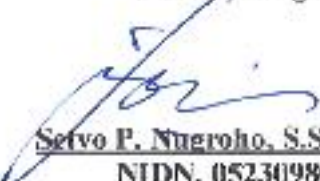
NIM: 518100525

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Drs. Badi Hermawan, M.M.
NIDN. 0523026601

Pembimbing II


Setyo P. Nugroho, S.ST, M.Sc.
NIDN. 0523098001

Mengetahui
Ketua Prodi


Yudi Setiaji, S.H., MM
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMANDU WISATA MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh

GEO PRATAMA PUJA KUSUMA

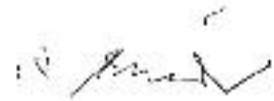
NIM: 518100525

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan

Pada Tanggal:

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dr. Hj. Sarvani, M.Si
NIDN. 0517066001



Penguji II : Drs. Bndi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601



Penguji III : Setyo Prasiono, S.ST, M.Sc
NIDN. 0523098001



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatna, MM.
NIDN.0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

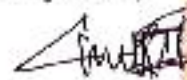
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Geo Pratama Puja Kusuma
NIM : 518100525
Jurusan : Usaha Perjalanan Wisata (D IV)
Judul : Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu
Wisata Museum Sonobudoyo Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya. Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 09 Juni 2022

Yang menyatakan,



Geo Pratama Puja Kusuma
NIM.518100525



HALAMAN MOTTO

Serahkanlah Segala Kekuatiranmu Kepada-Nya, Sebab Ia Yang Memelihara Kamu
(1 Petrus 5:7)

“Sukses bukan tentang siapa yang paling cepat meraih, melainkan tentang mereka yang tidak pernah membuang waktu mereka untuk mengeluh dan menyerah”

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan Kasih Karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wista Museum Sonobudoyo Yogyakarta”. Penulisan Skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan khususnya bidang kepariwisataan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah dibantu oleh banyak pihak. dan dengan kerendahan hati yang tulus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku pembimbing 1 yang sudah sabar dalam memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama saya melakukan penyusunan Skripsi sehingga skripsi ini bisa selesai.
2. Bapak Setyo Prasiono Nugroho, S.ST, M.Sc. selaku pembimbing 2 yang sudah sabar dalam memberikan arahan, motivasi, bimbingan penulisan serta kritik dan saran selama saya melakukan penyusunan skripsi sehingga skripsi ini bisa selesai.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H.,MM. selaku ketua jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan arahan dan waktunya dalam sidang skripsi ini.

4. Mbak Iccha, Mas Ridho, Pak Sony Saiffuddin dan seluruh pemandu seta staff Museum Sonobudoyo, atas keramahan serta kepercayaan yang diberikan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Sahabat-sahabat tersegalahnya yang tak pernah bosan berbagi segala keluh kesah yang menemaniku selama di bangku kuliah, Marlon Ndjawa, Yuni, Lina, Eri Wicaksono, Jeane, Alfredo, Arifin, Falen Deta, Febry Natong. Terimakasih atas semangat dan motivasinya dan untuk semua kesempatan yang kalian berikan untuk bisa berbagi segala kisah dan pengalaman yang tak terlupakan. Dan Teman-teman seperjuangan Jurusan Usaha Perjalanan Wisata kelas A Angkatan 2018.
6. Almamaterku Tercinta Stp. AMPTA Yogyakarta Serta seluruh Civitas Akademik Jurusan Usaha Perjalanan Wisata.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan Anugerah yang diberikan-Nya, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan rasa syukur dan rasa bangga, saya persembahkan karya ini kepada:

1. Ayahhanda Suyitno, Ibunda Susana Wati, serta keluarga besar, terima kasih atas kasih, doa dan dukungannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat bersyukur memiliki keluarga yang hebat seperti kalian.
2. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Setyo Prasiono Nugroho, S.ST, M.Sc. Sebagai pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Yudi Setiaji, S.H.,MM. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata SekolahTinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu untuk melengkapi segala dokumen dalam pengajuan sidang skripsi.
4. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Pemandu wisata, Pemerintah maupun Pengelola Museum Sonobudoyo. Yang telah bersedia menerima penulis untuk mengadakan penelitian dan dengan sangat ramah telah membantu penulis dalam mengumpulkan data yang penulis butuhkan untuk melaksanakan penelitian.
6. Teman-teman yang selalu menemani penulis mulai dari sejak dari pertama kali menjadi mahasiswa STP. AMPTA hingga sampai penulisan skripsi ini. Terima

kasih untuk selalu menjadi teman yang baik bagi penulis, penulis sangat senang bisa memiliki kalian sebagai teman dan sahabat.

7. Mohon maaf penulis tidak dapat menuliskan satu per satu nama yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini, karena begitu banyak orang yang telah berjasa membantu penulis.

Akhir kata dan besar harapan, Tentunya saya mengharapkan Skripsi ini berguna/bermanfaat untuk para pembaca dan peneliti selanjutnya. Sebagai penutup, saya ingin mengatakan “Apapun perbuatan yang kamu lakukan dengan disertai kebaikan dan ketulusan pasti kamu akan mendapat hal yang lebih dari yang telah kamu berikan, serta andalkan Tuhan dalam setiap langkah perbuatanmu”. Tuhan Yesus Kristus memberkati.

Yogyakarta, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Teorisasi	6
1. Pariwisata	6
2. Persepsi	8
3. Wisatawan	10

4. Kualitas Pelayanan.....	11
5. Museum.....	13
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Metode dan Desain Penelitian	18
1. Jenis Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu	19
C. Teknik Cuplikan atau Subjek Penelitian	19
D. Sumber Data.....	19
1. Data Primer.....	19
2. Data Sekunder.....	20
E. Populasi dan Sampel.....	20
F. Metode Pengumpulan Data	22
1. Observasi.....	22
2. Wawancara (Interview).....	22
3. Koesioner	23
4. Dokumentasi.....	24
G. Uji Keabsahan Data	25
H. Metode Anailis Data	26
I. Alur Penelitian.....	30
1. Tahap Eksplorasi dan pandangan umum.....	30
2. Tahap Eksplorasi.....	30
J. Jadwal Penelitian	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum.....	32
1. Sejarah Singkat Museum Sonobudoyo	32

2.	Lokasi Museum Sonobudoyo	34
3.	Jam Operasional Museum Sonobudoyo	34
4.	Visi, Misi dan Slogan Museum Sonobudoyo	35
5.	Fasilitas Museum Sonobudoyo	35
6.	Struktur Organisasi Museum Sonobudoyo.....	40
B.	Hasil dan Pembahasan	41
1.	Tangible (Penampilan Fisik).....	41
2.	Reliability (Konsistensi Pelayanan)	47
3.	Responsiveness (Kemauan Membantu Pengunjung)	54
4.	Assurance (Jaminan Keselamatan dan Keamanan).....	60
5.	Empahty (Kepedulian Terhadap Pengunjung).....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
1.	Kesimpulan.....	69
2.	Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Pengunjung Museum Sonobudoyo di Yogyakarta (Desember 2021).....	3
Tabel 3.1 Tabel <i>Semantic Differencial</i>	24
Tabel 3.2 Contoh Tabel Tunggal	27
Tabel 4.1 Tabel Grooming	44
Tabel 4.2 Tabel Uniform.....	45
Tabel 4.3 Tabel Kebersihan Diri	46
Tabel 4.4 Tabel Durasi Saat Memandu.....	49
Tabel 4.5 Tabel Tata Cara Pelayanan	50
Tabel 4.6 Tabel Penyampaian Inspiratif	51
Tabel 4.7 Tabel Ramah, Senyum, Supel.....	52
Tabel 4.8 Tabel Kemampuan Mengatasi Keluhan	54
Tabel 4.9 Tabel Mengatasi Keluhan Dengan Baik.....	56
Tabel 4.10 Tabel Menerima Saran dan Kritik	57
Tabel 4.11 Tabel Memiliki Respon yang Baik.....	58
Tabel 4.12 Tabel Jaminan Keselamatan	61
Tabel 4.13 Tabel Keamanan Barang Bawaan	62
Tabel 4.14 Tabel Kepedulian Terhadap Pengunjung.....	65
Tabel 4.15 Tabel Mengutamakan Keinginan Pengunjung.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Museum Sonobudoyo Tampak Depan.....	32
Gambar 4.2 Peta Menuju ke Museum Sonobudoyo dari Titik 0 Km	34
Gambar 4.3 Pasren atau Krobongan	36
Gambar 4.4 Ruang Prasejarah	36
Gambar 4.5 Ruang Batik (Kiri), Canting (Kanan)	37
Gambar 4.6 Ruang Wayang	37
Gambar 4.7 Topeng Adat Jawa (Kiri) Topeng Adat Bali (Kanan)	38
Gambar 4.8 Koleksi Senjata.....	38
Gambar 4.9 Ruang Audio Visual	39
Gambar 4.10 Tempat Parkir Museum Sonobudoyo	39
Gambar 4.11 Struktur Organisasi Museum Sonobudoyo	40
Gambar 4.12 Seragam Pemandu Museum Sonobudoyo.....	45

ABSTRAK

Museum merupakan institusi permanen yang melayani kebutuhan publik dengan sifat terbuka dengan cara melakukan usaha pengoleksian, mengkonversi, meriset, memberikan informasi dan memamerkan benda nyata kepada masyarakat untuk kebutuhan studi, pendidikan dan kesenangan atau rasa ingin tahu. Selain itu, museum juga memiliki fungsi pengelolaan benda museum yang memiliki nilai budaya ilmiah meliputi koleksi pengembangan dan bimbingan edukatif kultural serta pelayanan pustaka.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi untuk memperoleh data berkaitan dengan kualitas pelayanan. Variabel yang diukur adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk menentukan sample, menggunakan Purposive Sampling. Adapun populasi dari penelitian ini adalah pemandu wisata, pengelola museum dan wisatawan yang berkunjung. Penelitian ini menganalisis data dengan cara membandingkan kesimpulan yang ditarik berdasarkan jawaban wisatawan dengan hasil wawancara terhadap pemandu wisata dan pengelola.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Museum Sonobudoyo sudah dianggap baik oleh wisatawan dengan rata-rata nilai pada skala 4 menunjukkan respon pengunjung didominasi pada tingkatan puas. Disamping itu, ditemukan bahwa dalam kepedulian terhadap wisatawan (*variabel empathy*) sebenarnya dapat dikatakan cukup karena mayoritas ada pada skala 3, perlu ada upaya peningkatan kualitas pelayanan pada kepedulian terhadap wisatawan (*variabel empathy*) yang harus dilakukan agar mendapatkan persepsi yang baik, akan tetapi keunggulan pada variabel pengutamaan keinginan pengunjung (*variabel empathy*) mampu menutupi kekurangan tersebut sehingga wisatawan atau pengunjung tetap merasa puas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Wisatawan, Museum

ABSTRACT

A museum is a permanent institution that serves the needs of the public with an open nature by means of collecting, converting, researching, providing information and exhibiting real objects to the public for the needs of study, education and pleasure or curiosity. In addition, the museum also has the function of managing museum objects that have scientific cultural values including collections, development and cultural educative guidance and library services.

In this study using qualitative methods with the analysis used is descriptive statistics. Data collection through observation, interviews, questionnaires, and documentation to obtain data related to service quality. The variables measured are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. To determine the sample, using Purposive Sampling. The population of this study are tour guide, museum managers and visiting tourists. This research analyzes the data by comparing the conclusions drawn based on tourist answers with the results of interviews with tour guides and managers.

The results of analysis show that overall service quality at the Sonobudoyo Museum is considered good by tourists with an average value on a scale of 4 indicating that the visitor response is dominated by the level of satisfaction. In addition, it was found that concern for tourists (the empathy variable) can actually be said to be sufficient because the majority is on a scale of 3, there needs to be an effort to improve the quality of service for caring for tourists (empathy variable) that must be done in order to get a good perception, but the advantages on the variable of prioritizing the desire visitors (empathy variable) are able to cover these deficiencies so that tourists or visitors still feel satisfied.

Keywords: Service Quality, Tourist Perception, Museum

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang – undang Nomor 10 tahun 2009, telah diberikan pengertian mengenai kepariwisataan. Undang – undang tersebut menjelaskan bahwa pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan – kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha. Aspek pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor penting, karena pariwisata mampu menjalankan tugasnya sebagai faktor pembangun dan penghasil devisa.

Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai provinsi di Indonesia mengandalkan pariwisata sebagai sektor unggulan. Pelbagai Obyek Daya Tarik Wisata yang ada mampu mengundang wisatawan untuk datang berkunjung. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam kemajuan Obyek Daya Tarik Wisata adalah pemandu wisata. Pemandu wisata mempunyai peran besar dalam memberikan pelbagai informasi yang diperlukan wisatawan (McDonnell, 2001:11). Peran pemandu wisata dalam industri pariwisata demikian penting bahkan sering pula disebut sebagai “*A country’s ambassador to the visitor*” atau dengan kata lain pemandu wisata bertindak sebagai duta bangsa (Simpala, 2010:41). Pemandu wisata adalah orang pertama yang diajak bicara oleh wisatawan dan seringkali melihat pemandu wisata sebagai wakil atau representasi dari suatu tempat (Cole, 2008:12).

Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki sejumlah museum salah satunya adalah Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Museum Sonobudoyo merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Kebudayaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, mempunyai fungsi pengelolaan benda museum yang memiliki nilai budaya ilmiah, meliputi koleksi pengembangan dan bimbingan edukatif kultural. Sedangkan tugasnya adalah mengumpulkan, merawat, pengawetan, melaksanakan penelitian, pelayanan pustaka, bimbingan edukatif kultural serta penyajian benda koleksi Museum Negeri Sonobudoyo. Museum Sonobudoyo merupakan sebuah museum yang mengoleksi peninggalan atau bukti sejarah dan kebudayaan Jawa. Museum Sonobudoyo memiliki banyak sekali koleksi dan menjadi salah satu museum paling lengkap di Indonesia. Museum Sonobudoyo memiliki 2 unit tempat. Unit 1 terletak di Jl. Pangurakan No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta yang terdiri dari ruang pameran temporer (exKoni), ruang pagelaran wayang, perpustakaan dan gedung pertemuan. Sementara Unit 2 terdapat ruang storage dan ruang kantor pegawai Sonobudoyo, Kecamatan Kraton, Kota Yogyakarta.

Museum Sonobudoyo memiliki fasilitas *localguide*/pemandu wisata yang mempunyai peranan besar dalam memberikan informasi kepada wisatawan, karena mereka lebih mengerti dan paham tentang keseluruhan Museum Sonobudoyo, pemandu juga merupakan seseorang yang bertugas bantuan informasi dan interpretasi yang penting dalam menghidupkan atraksi yang penting

yang ada didalam museum. Namun pelayanannya masih belum optimal. Oleh karena itu diperlukan upaya dalam memaksimalkan kualitas pelayanan oleh pemandu wisata dan seluruh staff Museum Sonobudoyo.

Sejumlah informasi tentang jumlah pengujung museum berdasarkan lokasi dan konsep yang ada di D.I. Yogyakarta seperti yang dipaparkan pada tabel berikut:

No	Nama Museum	Lokasi	Jumlah pengujung/minggu
1	Sonobudoyo	Jl. Pangurakan No.6	450-550
2	Keraton Yogyakarta	Jl. Rotowijayan BlokNo. 1	530-850
3	Museum Kereta	Jl. Rotowijayan, Kadipaten	340-470

Tabel 1.1 Tabel Pengunjung Museum di Yogyakarta (Desember 2021)

Sumber: observasi lapangan, selasa 8 Maret 2022

Pengunjung yang datang ke Museum Sonobudoyo pada umumnya menginginkan fasilitas dan juga pelayanan yang baik, yaitu dengan kualitas pelayanan yang maksimal oleh pemandu wisata dan seluruh staff Museum Sonobudoyo seperti tata cara pelayanan, kesopanan, keramah-tamahan serta kepedulian yang membuat wisatawan merasa betah saat berkunjung.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan memberikan dorongan dorongan khusus bagi wisatawan untuk menjalin ikatan relasi yang baik antara pihak museum dan wisatawan. Ikatan emosional ini memungkinkan pengelola untuk memahami dengan seksama kebutuhan dan harapan pengunjung, sehingga menimbulkan persepsi yang positif.

Dalam Zamroni (2013:16) berpendapat bahwa persepsi adalah proses individu dapat mengenali objek atau fakta objektif dengan menggunakan alat individu. Persepsi seseorang terhadap suatu objek tidak berdiri sendiri akan tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari dalam maupun dari luar dirinya. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan merupakan faktor penting dalam sebuah destinasi wisata Museum. Kualitas pelayanan tersebut meliputi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan) *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Empathy* (empati). Pemandu wisata harus dapat memberikan kesenangan serta kepuasan kepada setiap wisatawan yang berkunjung.

Problematika yang ada di Museum Sonobudoyo adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata dan staf museum. Sehingga beberapa wisatawan masih ada yang mengeluhkan kinerja dan pelayanan yang mereka terima. Apabila peran pemandu wisata mempengaruhi persepsi wisatawan, maka perlu peningkatan pelayanan dalam sikap, tutur kata dan juga kesopanan yang dibutuhkan oleh wisatawan, serta kualitas pemandu wisata dalam memenuhi persepsi wisatawan jika pelayanan baik maupun pelayanan yang kurang baik. Karena apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung kembali atau merekomendasikan destinasi Museum Sonobudoyo tersebut kepada orang lain. Dari permasalahan di atas penulis, tertarik mengangkat judul penelitian **“Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Museum Sonobudoyo Yogyakarta”**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas fokus masalah penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimanakah persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata Museum Sonobudoyo Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penelitian penulis, serta dapat berfikir secara analisis terhadap permasalahan yang muncul di industri pariwisata berdasarkan teori – teori yang telah ada.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Museum Sonobudoyo untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan juga dapat menjadi evaluasi terhadap kepuasan wisatawan Museum Sonobudoyo Yogyakarta.