

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA**



OLEH

I PUTU ANDRA YUGA PRATAMA

NIM 519101209

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA**



**Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Pariwisata di Sekolah
Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

OLEH

I PUTU ANDRA YUGA PRATAMA

NIM 519101209

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA



Disusun oleh:

I PUTU ANDRA YUGA PRATAMA

NIM 519101209

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M
NIDN. 0516057102

Mengetahui
Ketua Program Studi

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 05250477001

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun oleh:

I PUTU ANDRA YUGA PRATAMA

NIM 519101209

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Tanggal

TIM PENGUJI

Penguji Utama : R.M. Nikasius Jonet S., Sos., M.Si
NIDN. 0518117401

Penguji I : Drs. Prihatno M.M
NIDN. 0526125901

Penguji II : Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M
NIDN. 0516057102



.....
.....
.....

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun oleh:

I PUTU ANDRA YUGA PRATAMA

NIM 519101209

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan **LULUS**

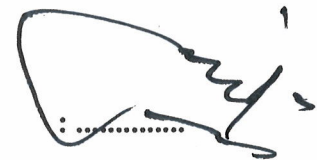
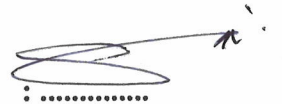
Pada Tanggal

TIM PENGUJI

Penguji Utama : **R.M. Nikasius Jonet S., Sos., M.Si**
NIDN. 0518117401

Penguji I : **Drs. Prihatno M.M**
NIDN. 0526125901

Penguji II : **Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M**
NIDN. 0516057102



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

HALAMAN MOTTO

“Ketika dunia jahat kepadamu, maka berusahalah untuk menghadapinya, karena tidak ada orang yang membantumu jika kau tidak berusaha.”

(Zoro One Piece)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karya penelitian ini, peneliti persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga orang terdekat dan tercinta. Peneliti mempersembahkan skripsi untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa untuk segala berkat dan kasih sayang selama proses penyelesaian skripsi dengan lancar.
2. I Wayan Suwartama dan Ni Wayan Budiyaning selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasehat dan kebahagiaan.
3. Adik-adik saya Ni Made Widya Pramudita dan Ni Komang Diva Saraswati yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Yudha Giwa Pratama, Feridiana Tening, S.Par dan Maria Millenia Widi Nugraheni, S.M yang telah mendukung, membantu, dan menemani penulis selama proses memperoleh gelar sarjana.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Affandi Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak R.M. Nikasius Jonet S., Sos., M.Si selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu untuk melengkapi segala dokumen dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Pretty Susan selaku Kepala Museum Affandi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Museum Affandi.
6. Responden yang telah berkenan memberikan data penelitian

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Desember 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teorisasi.....	7
1. Pariwisata.....	7
2. Wisatawan.....	7
3. Museum	8
4. Kualitas Pelayanan.....	10
5. Kepuasan.....	12
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	20
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	20

C. Lokasi Penelitian.....	20
D. Populasi dan Sampel.....	20
E. Variabel Penelitian	22
F. Metode Pengumpulan Data	25
1. Jenis Instrumen	25
2. Uji Kelayakan Instrumen	26
G. Metode Analisis Data	28
1. Analisis Deskriptif.....	28
2. Uji Asumsi Klasik.....	30
3. Analisis Regresi Linier Berganda	32
4. Koefisien Determinasi (R ²)	33
5. Uji Hipotesis	33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	36
1. Profil Museum Affandi	36
2. Sejarah Museum Affandi	38
3. Visi Misi Museum Affandi	41
4. Struktur Organisasi	42
B. Karakteristik Data Penelitian	45
C. Hasil Uji Instrumen.....	50
1. Hasil Uji Validitas	50
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	54
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel	61
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
F. Hasil Penelitian.....	65
1. Analisis Regresi Linear Berganda	65
2. Koefisien Determinasi	65
3. Uji F.....	66
4. Uji T.....	67
5. Uji Dominan (Beta Coefficient)	69

F. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	23
Tabel 3.2	Skala Ekspektasi.....	25
Tabel 3.3	Skala Kepuasan	25
Tabel 3.4	Interval Data dan Penggolongan Persepsi Responden	30
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Kunjungan.....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas X1	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas X2	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas X3	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas X4	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas X5	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Y	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.12	Skala Data Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4.13	Deskripsi Variabel Reliabilitas.....	55
Tabel 4.14	Deskripsi Variabel Responsif.....	56
Tabel 4.15	Deskripsi Variabel Jaminan	57
Tabel 4.16	Deskripsi Variabel Empati	58
Tabel 4.17	Deskripsi Variabel Nyata	59
Tabel 4.18	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung	60
Tabel 4.19	Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.22	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.24	Hasil Uji F	66
Tabel 4.25	Hasil Uji T	68
Tabel 4.26	Hasil Uji B.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Letak Museum Affandi	37
Gambar 4.2 <i>Wisdom of The East</i>	39
Gambar 4.3 Informasi dari <i>Wisdom of The East</i>	39
Gambar 4.4 Patung Tanah Liat	40
Gambar 4.5 Pintu Masuk Galeri II	41
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Museum Affandi	43

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA

I Putu Andra Yuga Pratama
STP AMPTA Yogyakarta

2023

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengidentifikasi kualitas pelayanan di Museum Affandi, 2) menganalisa mengenai tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Affandi, 3) mengidentifikasi besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Affandi. Lokasi penelitian adalah Museum Affandi terletak di Jalan Laksda Adisucipto Nomor 167, Papringan, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berwisata ke Museum Affandi minimal dua kali dalam satu tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan aplikasi *IBM SPSS statistic 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) nilai Adjusted R Square adalah sebesar $0,561 = 56,1\%$. Dapat diartikan bahwa pengaruh Reliabilitas (X1), Responsif (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Nyata (X5) secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) adalah sebesar 56,1% sedangkan 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini; 2) hasil uji F diperoleh nilai F hitung dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 yaitu sebesar 26,272 dan F tabel yang terdapat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan $df_1=k$ atau $df_1=5$ dan $df_2=n-k$, maka $df_2=100-5=95$ sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,31. Kemudian nilai Sig. sebesar 0,000 ($<0,05$) maka model regresi dinyatakan FIT; 3) variabel yang paling dominan dari kualitas pelayanan adalah dimensi nyata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* yang lebih besar dari variabel bebas lainnya yaitu sebesar 0,437.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TOURIST SATISFACTION AT AFFANDI MUSEUM IN YOGYAKARTA

I Putu Andra Yuga Pratama
STP AMPTA Yogyakarta

2023

This research aims to 1) identify the quality of service at the Affandi Museum, 2) analyze the level of satisfaction of tourists visiting the Affandi Museum, 3) identify the magnitude of the influence of service quality on tourist satisfaction at the Affandi Museum. The research location is the Affandi Museum located on Jalan Laksda Adisucipto Number 167, Papringan, Caturtunggal, Depok District, Sleman Regency, Yogyakarta. The population taken in this research were tourists who had visited the Affandi Museum at least twice in the last year. The sampling technique in this research was purposive sampling, data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique in this research is using the IBM SPSS statistics 25 application. The research results show that: 1) the Adjusted R Square value is $0.561 = 56.1\%$. It can be interpreted that the influence of Reliability (X1), Responsiveness (X2), Guarantee (X3), Empathy (X4), Real (X5) simultaneously on visitor satisfaction (Y) is 56.1% while 43.9% is influenced by variables others not used in this study; 2) the results of the F test obtained the calculated F value using the SPSS 25 application, namely 26.272 and the F table contained in the statistical table at a significance of 0.05 with $df1=k$ or $df1=5$ and $df2=n-k$, then $df2=100-5=95$ so that the F table is 2.31. Then the Sig value. equal to 0.000 (<0.05) then the regression model is declared FIT; 3) The most dominant variable of service quality is the dimension that has a real influence on tourist satisfaction with a Standardized Beta Coefficient value that is greater than the other independent variables, namely 0.437.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata mempunyai kontribusi penting dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Banyak objek wisata yang ada di Indonesia yaitu wisata alam, wisata budaya, dan wisata sejarah. Salah satu destinasi wisata yang ada di Indonesia adalah Yogyakarta. Yogyakarta mempunyai banyak objek wisata yang menarik sehingga banyak wisatawan datang berkunjung. Daerah Istimewa Yogyakarta terdiri dari Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman, dan Kota Yogyakarta. Setiap Kabupaten dan Kota tersebut tentunya memiliki masing-masing objek wisata.

Berdasarkan data kinerja dinas pariwisata Kabupaten Sleman dapat diketahui bahwa tahun 2021 pariwisata di Kabupaten Sleman mengalami peningkatan yang dilihat dari meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sektor pariwisata menjadi 147 Milyar, lebih besar 18% jika dibandingkan pada tahun 2020, di mana PAD sektor wisata di Sleman hanya sebesar 117 Milyar. (sumber: <http://www.slemankab.go.id/19481/sleman-terus-dorong-pertumbuhan-sektor-pariwisata.slm>). Hal tersebut didorong oleh adanya berbagai jenis objek wisata di Kabupaten Sleman. Salah satunya adalah objek wisata museum. Jumlah objek wisata museum di Kabupaten Sleman tahun 2022

hingga saat ini berjumlah 20 museum (sumber: http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/214-jenis-objek-wisata).

Museum yang ada di Kabupaten Sleman memiliki sejarah masing-masing. Museum merupakan bagian dari suatu elemen bersejarah dan berharga yang memiliki warisan budaya serta dapat menghubungkan manusia dari masa lalu ke masa kini. Yang dimaksud dari warisan budaya itu sendiri yaitu bukti dari peradaban manusia yang telah melewati sebuah proses sosial (Ardiwidjaja, 2013: 59; Herlly 2020: 29). Dalam bidang pariwisata, museum menjadi salah satu objek wisata yang menyimpan nilai-nilai edukasi atau pembelajaran khususnya bagi wisatawan yang sedang menempuh pendidikan, seperti SD, SMP, SMA/SMK, bahkan mahasiswa. Tidak hanya wisatawan domestik, wisatawan dari mancanegara memiliki keinginan untuk mengetahui tentang sejarah atau keilmuan tertentu akan mengunjungi sebuah museum (Damiasih 2018).

Museum Affandi merupakan salah satu museum seni yang ada di Kabupaten Sleman. Museum Affandi berlokasi di Jalan Laksda Adisucipto Nomor 167, Papingan, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Museum Affandi berada di tepi Sungai Gajah Wong yang menyimpan beraneka ragam lukisan karya Affandi. Tidak hanya lukisan, museum Affandi menyimpan berbagai benda-benda peninggalan pelukis Affandi seperti mobil, sepeda *onthel*, dan masih banyak lagi. Museum Affandi terdiri dari tiga galeri dan dua

studio lukis beserta bangunan pelengkap yaitu tempat pembelian tiket dan bangunan rumah panggung yang merupakan tempat tinggal pelukis Affandi dan keluarganya.

Sebagai museum seni di Yogyakarta, museum Affandi diharapkan bisa menjadi salah satu daya tarik wisata untuk dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Namun, jumlah kunjungan wisatawan ke Museum Affandi masih tergolong rendah dibandingkan museum lain di Kabupaten Sleman yaitu di tahun 2022 rata-rata jumlah wisatawan domestik berjumlah 17.424 pengunjung (sumber:<https://slemankab.bps.go.id/statictable/2017/11/15/244/jumlah-pengunjung-museum-menurut-museum-wisatawan-asing-dan-domestik-per-bulan-di-kabupaten-sleman-2016.html>).

Salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata adalah kualitas pelayanan. Dengan demikian, pemandu wisata (*tour guide*) memiliki peran yang sangat penting dalam penyampaian informasi secara benar dan akurat dari berbagai koleksi yang ada di museum. Pelayanan yang prima merupakan kunci utama dalam menyampaikan informasi tersebut (Nurinsani, Aini, Suardi 2020: 107). Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan di Museum Affandi seperti *tour guide* yang dapat menguasai bahasa asing dan juga memahami sejarah dari museum yang dapat dikenalkan kepada pengunjung. Hal tersebut tentu akan berdampak pada peningkatan kepuasan wisatawan di Museum Affandi. Wisatawan yang puas akan

berbagi rasa dan pengalamannya pada wisatawan lain sehingga akan memberikan prospek adanya wisatawan baru (Widiawati 2018; Miswan, Austriana, Sukaesih 2022: 164).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Affandi Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Museum-museum yang ada Indonesia khususnya di Yogyakarta saling berusaha menunjukkan keunggulan kualitas pelayanan yang dimilikinya untuk menarik wisatawan supaya berkunjung ke museum tersebut. Salah satu museum di Yogyakarta yang berusaha menunjukkan keunggulan kualitas pelayanan adalah Museum Affandi Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Affandi?

C. Batasan Masalah

Untuk menjadikan penelitian ini lebih fokus, maka dikemukakan pembatasan masalahnya sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Affandi Yogyakarta.

2. Yang menjadi responden dalam pengisian kuesioner penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Museum Affandi Yogyakarta.
3. Penelitian ini dibatasi pada wisatawan yang pernah berkunjung minimal (dua) kali ke Museum Affandi Yogyakarta dalam 1 tahun terakhir.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Museum Affandi.
2. Menganalisa mengenai tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Affandi.
3. Mengidentifikasi besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Affandi.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dipergunakan oleh peneliti sebagai sarana mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menjalankan perkuliahan di Program Studi Pariwisata.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan oleh penulis untuk dapat mengembangkan kepustakaan di STP AMPTA Yogyakarta serta

dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengelola objek wisata Museum Affandi khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Affandi