

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Affandi. Menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dari dimensi reliabilitas (X1), responsif (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan nyata (X5), dan variabel terikat kepuasan wisatawan (Y). Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah mengunjungi Museum Affandi minimal 2 kali dalam setahun terakhir. Penelitian ini menganalisis data dengan bantuan SPSS 25.

Dari penelitian yang sudah dilakukan sesuai data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa 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.

Kemudian, 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 yaitu layak sebagai model penelitian. Dapat diartikan bahwa variabel independen (Reliabilitas, Responsif, Jaminan, Empati, Nyata) berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengunjung).

Selanjutnya, Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial Reliabilitas (X1), Responsif (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Nyata (X5) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Hasil uji t yang didapatkan dalam penelitian ini adalah variabel reliabilitas memperoleh nilai t hitung $0,29 < t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikansi $0,997 > 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel reliabilitas (X1) tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan wisatawan (Y) di Museum Affandi. Variabel responsif memperoleh nilai t hitung $0,330 < t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikansi $0,742 > 0,05$ yang berarti bahwa variabel responsif (X2) tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Museum Affandi. Variabel jaminan memperoleh nilai t hitung $2,783 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel jaminan (X3) berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Museum Affandi. Variabel empati memperoleh nilai t hitung $0,776 < t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikansi $0,446 > 0,05$ yang berarti bahwa variabel empati (X4) tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Museum Affandi. Variabel nyata memiliki nilai t hitung $3,962 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang dapat disimpulkan

bahwa variabel nyata (X5) berpengaruh parsial terhadap kepuasan wisatawan (Y) di Museum Affandi.

Dan dari penelitian yang sudah dilakukan sesuai data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi reliabilitas, responsif, jaminan, empati, dan nyata berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan. Kemudian, 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.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran guna dapat menarik lebih banyak wisatawan untuk berkunjung ke Museum Affandi Yogyakarta.

1. Bagi Pihak Pengelola Museum Affandi

Pengelola Museum Affandi diharapkan juga meningkatkan dan juga aktif dalam perhatian khusus akan kualitas pelayanan yang diberikan supaya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Seperti pada variabel reliabilitas atau kemampuan pengelola Museum Affandi untuk memberikan secara tepat dan benar pelayanan yang diberikan. Peningkatan pada komponen keterangan koleksi dalam bentuk tulisan supaya ditingkatkan, contohnya *font size* dibesarkan, dan

meningkatkan *performance* dari tiap-tiap khusus pemandu wisata yang bertugas pada setiap galeri di dalam museum tersebut dengan mengadakan *creativity training*. Sehingga, pemandu wisatawan dapat memenuhi harapan wisatawan dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini disarankan untuk menambah variabel lain di luar penelitian ini seperti promosi wisata, E-WOM, *brand image*, dan *Experiential Marketing* dan lain-lain sehingga penelitian akan lebih bervariasi dan dapat memberikan manfaat dan wawasan yang luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Gesit Tabranidan & Riyeni Dwi Elfani. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Kawasan Wisata Pantai Carocok Painan Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 2(2), 19-31.
- Anggika, Liena Khusnul & Yolanda Ugie K. N. (2018). *Pelayanan Restoran dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan: Studi Pengendalian Mutu di Restoran D'Ayam Crispy Yogyakarta*. Yogyakarta: STP AMPTA Yogyakarta.
- Anni Nurinsani, Windra Aini, Suardi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata dalam Persepsi Wisatawan di Museum La Galigo Kota Makassar. *Jurnal Pariwisata*, 7(2), 106-114.
- Amin Kiswantoro, Damiasih. (2018). *Persepsi Kualitas Layanan Museum sebagai Sarana Edukasi Masyarakat (Studi Kasus: Museum Gunung Api Merapi Yogyakarta)*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo (STIPRAM) Yogyakarta.
- Bahrudin, Muhammad. Siti Zuhro. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-18.
- Creswell. (1994). *Metode Penelitian Kualitatif*. (<http://www.penalaranunm.org>) Diakses 24 September 2023.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 2. Edisi 9*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ginting, Feri Fernandes. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday*. Skripsi Thesis, Universitas Quality Berastagi.
- Haryono, S., & P. Wardoyo. (2012). *Struktural Equation Modelling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan Amos 18.00*. Bekasi: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Herlly, Berikhistra. (2020). *Perencanaan Interior Museum B.J Habibie di Bandung*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Kotler, Philip. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Miswan, Sarah Austriana, Uuh Sukaesih. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Virtual Experience terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Penerangan di TMII Jakarta. *Jurnal Industri Pariwisata*, 4(2), 161-177.
- Rachmawati, Rima. (2016). Struktur Organisasi, Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(1), 30-43.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono. (2018). *Analisis Regresi untuk Penelitian. Edisi 1*. Yogyakarta: Deepublish.
- Prasetyo, Dwi. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. <https://jdih.bumn.go.id/baca/UU%20Nomor%2010%20Tahun%202009.pdf> diakses tanggal 20 Februari 2022.
- Yoeti, Oka A. (2003). *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Wisatawan Musem Affandi Yogyakarta

di tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Andra Yuga Pratama

NIM : 519101209

Jurusan : S1 Pariwisata

Pada kesempatan ini sebagai mahasiswa Jurusan Pariwisata STP AMPTA Yogyakarta, memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu untuk menanggapi kuesioner penelitian supaya mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kuesioner ini saya gunakan untuk kepentingan penulisan Skripsi sebagai bagian tugas akhir kuliah saya. Petunjuk pengisian kuesioner ada di bagian awal kuesioner. Hasil penelitian ini semata-mata untuk kepentingan studi, dan bukan kepentingan lainnya. Saya berjanji bahwa identitas dan isian kuesioner dari Bapak/Ibu/Sdr/i akan saya rahasiakan penuh.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i saya mengucapkan terima kasih.

Apakah Anda pernah mengunjungi Museum Affandi Yogyakarta?

- Pernah (Jika pernah, silahkan anda melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya)
- Tidak (Jika tidak, cukup berhenti sampai disini. Terima kasih)

A. Identitas Responden

Petunjuk: Pilihlah salah satu tanggapan yang sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda centang (✓) pada tanggapan yang dipilih.

Nama :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Usia :

- 15 – 22 tahun
- 23 – 30 tahun
- 31 – 38 tahun
- 39 – 46 tahun
- > 46 tahun

Pekerjaan :

- Pelajar
- Mahasiswa
- Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri
- Wirausaha
- Lainnya

Berapa kali Anda mengunjungi Museum Affandi Yogyakarta dalam 6 bulan terakhir?

- 2 kali
- 3 kali
- 4 kali
- 5 kali
- > 5 kali

B. Pengisian Kuesioner

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
2. Anda hanya dapat memilih satu jawaban untuk satu pertanyaan.
3. Tidak boleh ada nomor yang tidak diberi jawaban.
4. Keterangan pilihan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN

Reliabilitas (X1)

1. Keterangan koleksi dalam bentuk tulisan di Museum Affandi terlihat jelas.

SS S N TS STS

2. Keterangan koleksi dari pemandu wisata di Museum Affandi tersampaikan jelas dan cepat

SS S N TS STS

Responsif (X2)

1. Pemandu wisata di Museum Affandi menjawab pertanyaan dari wisatawan dengan cepat.

SS S N TS STS

2. Pemandu wisata di Museum Affandi menjawab pertanyaan dari wisatawan dengan tepat.

SS S N TS STS

3. Pemandu wisata di Museum Affandi menanggapi keluhan dari wisatawan dengan cepat.

SS S N TS STS

4. Pemandu wisata di Museum Affandi menanggapi keluhan dari wisatawan dengan tepat.

SS S N TS STS

5. Karyawan serta pemandu wisata di Museum Affandi memiliki sikap ketersediaan untuk membantu.

SS S N TS STS

Jaminan (X3)

1. Museum Affandi memiliki tempat penitipan barang yang aman.

SS S N TS STS

2. Museum Affandi memiliki pemandu wisata yang berpengetahuan luas.

SS S N TS STS

3. Museum Affandi memiliki reputasi yang baik.

SS S N TS STS

Empati (X4)

1. Petugas yang ada di Museum Affandi memiliki perhatian kepada wisatawan.

SS S N TS STS

2. Petugas yang ada di Museum Affandi bersikap ramah kepada wisatawan.

SS S N TS STS

3. Museum Affandi memperhatikan kebutuhan wisatawan.

SS S N TS STS

Nyata (X5)

1. Fasilitas yang tersedia di Museum Affandi cukup lengkap (toilet umum, kantin/warung makan, tempat duduk, masjid/mushola, toko souvenir).

SS S N TS STS

2. Tersedia lahan parkir yang luas dan memadai di Museum Affandi.

SS S N TS STS

3. Galeri dan studio koleksi di Museum Affandi terlihat nyaman.

SS S N TS STS

4. Kondisi galeri dan studio di Museum Affandi bersih dan tertata rapi.

SS S N TS STS

5. Tersedia sound system yang berfungsi dan memadai di Museum Affandi.

SS S N TS STS

6. Cahya ruangan di Museum Affandi tertata dan memadai.

SS S N TS STS

7. Koleksi benda-benda museum yang ada di Museum Affandi cukup banyak dan informatif.

SS S N TS STS

8. Penampilan petugas di Museum Affandi cukup rapi.

SS S N TS STS

Kepuasan Pengunjung (Y)

1. Saya menikmati berkunjung ke Museum Affandi Yogyakarta.

SP P N TP STP

2. Saya merasa nyaman berkunjung ke Museum Affandi karena fasilitas-fasilitas yang tersedia cukup memadai.

SP P N TP STP

3. Pengorbanan biaya dan waktu yang dikeluarkan sesuai dengan pengalaman yang diperoleh saat berwisata di Museum Affandi.

SP P N TP STP

4. Saya mendapatkan pengalaman baru dan menyenangkan setelah melakukan kunjungan ke Museum Affandi.

SP P N TP STP

5. Saya akan membagikan informasi tentang Museum Affandi Yogyakarta kepada teman dan saudara saya.

SP P N TP STP

6. Saya ingin kembali mengunjungi Museum Affandi Yogyakarta.

SP P N TP STP

LAMPIRAN 2
TABULASI DATA

Tabel Jawaban Variabel Reliabilitas (X1)

No	X1		Total X1
	x1.1	x1.2	
1	5	5	10
2	5	5	10
3	5	5	10
4	5	5	10
5	3	4	7
6	5	5	10
7	2	4	6
8	3	4	7
9	4	4	8
10	4	5	9
11	3	3	6
12	4	4	8
13	4	4	8
14	4	4	8
15	3	3	6
16	5	4	9
17	5	5	10
18	3	4	7
19	5	5	10
20	5	5	10
21	5	4	9
22	3	4	7
23	5	4	9
24	4	4	8
25	4	4	8
26	5	5	10
27	2	3	5
28	4	4	8
29	5	4	9
30	5	4	9
31	4	4	8
32	4	4	8
33	4	4	8
34	4	5	9
35	4	4	8

36	5	5	10
37	4	4	8
38	4	4	8
39	5	5	10
40	5	5	10
41	5	5	10
42	5	5	10
43	4	5	9
44	4	5	9
45	3	4	7
46	4	4	8
47	5	5	10
48	5	5	10
49	5	4	9
50	5	5	10
51	4	5	9
52	4	4	8
53	5	5	10
54	5	5	10
55	5	5	10
56	4	4	8
57	1	1	2
58	4	4	8
59	5	5	10
60	5	5	10
61	5	5	10
62	5	5	10
63	5	5	10
64	5	4	9
65	5	4	9
66	5	4	9
67	4	5	9
68	4	5	9
69	5	5	10
70	5	5	10
71	4	4	8
72	5	4	9
73	5	5	10
74	4	4	8
75	3	4	7
76	4	4	8
77	4	4	8
78	1	2	3
79	5	5	10

80	2	3	5
81	1	3	4
82	4	4	8
83	5	5	10
84	3	2	5
85	4	5	9
86	5	5	10
87	5	5	10
88	5	5	10
89	4	4	8
90	4	4	8
91	5	4	9
92	4	5	9
93	4	4	8
94	5	5	10
95	5	5	10
96	5	5	10
97	5	5	10
98	5	5	10
99	4	5	9
100	4	4	8

Tabel Jawaban Variabel Responsif (X2)

x2					TOTAL X2
x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	
4	5	5	5	5	24
3	5	3	2	4	17
3	2	4	5	5	19
5	4	4	4	4	21
3	2	3	4	4	16
5	5	5	5	3	23
5	5	4	4	5	23
3	4	4	4	4	19
4	5	5	3	4	21
5	5	5	5	3	23
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	5	18
4	4	3	3	4	18
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	3	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	4	18
4	4	3	3	3	17
4	4	4	5	3	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	5	18
3	4	4	3	5	19
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
5	5	4	4	5	23
5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24

4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
4	4	4	5	5	22
5	5	5	4	4	23
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
3	3	5	5	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	4	3	5	5	21
5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	23
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
4	4	3	3	4	18
2	1	2	1	2	8
4	4	4	4	4	20
4	2	5	5	5	21
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21

5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	4	24

Tabel Jawaban Variabel Jaminan (X3)

X3			TOTAL X3
x3.1	x3.2	x3.3	
4	4	4	12
5	1	3	9
5	5	5	15
4	4	4	12
3	4	4	11
5	5	3	13
1	4	4	9
3	5	5	13
4	4	5	13
2	5	5	12
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	2	3	10
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	5	13
5	5	5	15
2	4	3	9
4	5	3	12
5	4	4	13
5	3	4	12
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	4	14
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	5	13

4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
5	4	4	13
5	4	4	13
5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
4	4	4	12
5	4	5	14
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	5	5	14
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
2	1	2	5
4	4	4	12
1	1	1	3
1	2	2	5
3	3	3	9
4	5	5	14
4	4	4	12
5	4	5	14
2	4	5	11

4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14

Tabel Jawaban Variabel Empati (X4)

X4			TOTAL X4
x4.1	x4.2	x4.3	
4	5	4	13
4	5	3	12
5	4	3	12
4	4	4	12
4	5	4	13
5	5	5	15
3	5	2	10
4	5	4	13
5	4	4	13
4	5	3	12
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	3	13
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	3	11
2	5	5	12
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	4	14
5	5	4	14
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	4	3	10
5	5	4	14
4	4	4	12
5	4	4	13
5	4	4	13
4	3	3	10
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15

5	4	5	14
5	4	4	13
3	4	4	11
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
3	5	5	13
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	3	11
3	3	3	9
1	2	1	4
4	4	4	12
5	3	3	11
2	3	3	8
3	3	3	9
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12

4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	4	14
4	4	5	13
4	4	4	12
3	4	5	12
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	5	4	13
4	4	4	12

Tabel Jawaban Variabel Nyata (X5)

X5								TOTAL X5
x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	x5.6	x5.7	x5.8	
5	5	4	5	5	5	4	5	38
4	4	5	5	5	5	4	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	5	4	4	5	35
5	5	5	3	5	5	5	3	36
5	4	4	4	3	2	3	5	30
4	4	5	4	3	3	5	5	33
5	4	5	5	4	4	4	5	36
5	5	5	5	4	5	5	4	38
4	4	4	4	3	3	3	3	28
4	5	4	4	4	4	4	4	33
3	4	3	3	2	3	4	4	26
3	3	4	3	3	3	4	4	27
5	5	4	4	5	3	4	4	34
5	4	5	5	4	4	5	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	3	3	4	4	3	3	27
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	4	5	5	4	5	4	5	37
5	5	5	4	3	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	3	2	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	5	5	5	5	5	4	37
4	5	3	5	4	4	4	5	34
4	4	4	4	4	5	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	5	4	5	4	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	4	5	5	5	4	37
5	5	4	5	5	4	3	5	36
4	4	5	5	4	4	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	4	5	5	36
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	5	5	4	4	4	5	5	37
3	4	4	4	5	5	5	5	35

4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	5	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	5	4	5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	5	5	5	4	5	5	5	39

Tabel Jawaban Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Y						TOTAL Y
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	
5	4	5	5	5	5	29
4	4	1	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	28
5	5	4	5	5	5	29
5	4	4	5	5	4	27
4	4	4	5	5	5	27
5	4	4	3	5	5	26
5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	4	25
4	4	3	4	4	5	24
5	5	4	5	3	3	25
4	4	5	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	3	3	3	3	3	19
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	4	26
3	4	3	4	4	3	21
5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	5	5	29
4	5	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	3	2	21
5	3	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	4	4	27
5	5	5	4	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	4	27
5	5	4	5	5	5	29
5	5	4	4	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	5	5	27

4	5	5	3	3	4	24
4	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	4	29
4	4	5	5	4	4	26
5	5	5	5	4	5	29
4	4	5	5	5	4	27
5	4	5	5	5	5	29
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	5	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	5	25
4	5	5	4	5	4	27
4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	5	5	28
5	5	5	5	5	4	29
5	4	4	5	5	5	28
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
1	2	3	2	2	3	13
4	4	4	4	4	4	24
3	2	2	5	5	3	20
2	2	3	1	3	3	14
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26

5	5	4	5	5	5	29
5	4	4	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	4	29
4	5	4	4	5	4	26
5	5	4	5	5	5	29
4	5	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	5	29

LAMPIRAN 3

Surat Permohonan Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km 6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax (0274) 485115 489514 Website www.ampta.ac.id Email info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Yth. Kepala Museum Affandi
Jalan Laksda Adisucipto No. 167, Caturtunggal,
Depok
Kabupaten Sleman

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan penelitian di Museum Affandi Yogyakarta selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 16 November 2023 sampai dengan tanggal 15 Desember 2023, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata

Nama Mahasiswa : I Putu Andra Yuga Pratama
No. Induk Mahasiswa : 519101209
Semester : IX

Besar harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Affandi Yogyakarta. (proposol penelitian terlampir).

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
Ketua

Drs. Prihatno, M.M

LAMPIRAN 4

Surat Keterangan Telah Penelitian di Museum Affandi



MUSEUM AFFANDI

Jalan Laksda Adisucipto 167 Yogyakarta 55281 INDONESIA
Telp. +62- 274 - 562593 E-mail: museumaffandi@gmail.com

SURAT KETERANGAN **075/B1/MA/XII/2023**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dra Novida Abbas, M.A
Instansi : Museum Affandi
Jabatan : Wakil Kepala Museum Affandi

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini telah melaksanakan penelitian/projek tugas akhir di instansi kami :

Nama : I Putu Andra Yuga Pratama
Nomor Induk Mahasiswa : 519101209
Prodi. / Fakultas : Pariwisata / Sarjana Pariwisata
Universitas : Sekolah tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Affandi Yogyakarta
Periode Penelitian : 16 November 2023 sampai 15 Desember 2023

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 22 Desember 2023

Wakil Kepala Museum Affandi

Dra Novida Abbas, M.A

HASIL OUTPUT SPSS

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31604513
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.030
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Reliabilitas	.619	1.616
	Responsif	.428	2.337
	Jaminan	.396	2.523
	Empati	.413	2.422
	Nyata	.365	2.740

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Heterokedesitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.367	1.116		3.915	.000
	Reliabilitas	.192	.109	.211	1.762	.081
	Responsif	-.096	.066	-.211	-1.464	.146
	Jaminan	-.217	.098	-.333	-2.224	.029
	Empati	-.105	.111	-.139	-.946	.347
	Nyata	.056	.049	.178	1.144	.256

- a. Dependent Variable: ABS_RES

Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	6.381	1.929		3.308	.001
	Reliabilitas	.005	.188	.002	.029	.977
	Responsif	.038	.114	.034	.330	.742
	Jaminan	.470	.169	.294	2.783	.007
	Empati	.147	.192	.079	.766	.446
	Nyata	.333	.084	.437	3.962	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Koefisien Determinasi

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.583	.561	2.377

a. Predictors: (Constant), Nyata, Reliabilitas, Empati, Responsif, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Uji F

Model		ANOVA ^a				Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1	Regression	742.118	5	148.424	26.272	.000 ^b
	Residual	531.042	94	5.649		
	Total	1273.160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Nyata, Reliabilitas, Empati, Responsif, Jaminan

Uji T

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.381	1.929		3.308	.001
	Reliabilitas	.005	.188	.002	.029	.977
	Responsif	.038	.114	.034	.330	.742
	Jaminan	.470	.169	.294	2.783	.007
	Empati	.147	.192	.079	.766	.446
	Nyata	.333	.084	.437	3.962	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Uji Dominan (*Beta Coefficient*)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.367	1.116		3.915	.000
	Reliabilitas	.192	.109	.211	1.762	.081
	Responsif	-.096	.066	-.211	-1.464	.146
	Jaminan	-.217	.098	-.333	-2.224	.029
	Empati	-.105	.111	-.139	-.946	.347
	Nyata	.056	.049	.178	1.144	.256

a. Dependent Variable: ABS_RES