

SKRIPSI
PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
DI MUSEUM MONUMEN YOGYA KEMBALI, YOGYAKARTA



OLEH :
MIFTHAHURROHMAH
NIM 519101202

PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI
PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
DI MUSEUM MONUMEN YOGYA KEMBALI, YOGYAKARTA



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH :

MIFTHAHURROHMAH

NIM 519101202

PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
DI MUSEUM MONUMEN YOGYA KEMBALI, YOGYAKARTA




OLEH
MIFTHAHURROHMAH
NIM 519101202

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I


Hary Hernawan, S.Par, M.M
NIDN. 0530099002

Pembimbing II


Hamdan Anwari, S.Pd, M.Pd.B.I
NIDN. 0509118801

Mengetahui,
Ketua Program Studi


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

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
DI MUSEUM MONUMEN YOGYA KEMBALI, YOGYAKARTA
SKRIPSI**


Oleh:

**MIFTHAHURROHMAH
NIM 519101202**

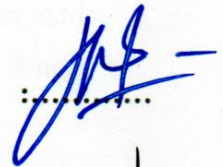
**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal: 17 Juni 2023**

TIM PENGUJI

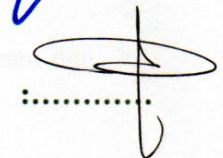
**Penguji Utama : R.M. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos.,MM.M
NIDN. 0509118801**



**Penguji I : Hary Hermawan, S.Par.,M.M
NIDN. 0530099002**



**Penguji II : Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.B.I
NIDN. 0509118801**



**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



Drs. Prihatno, M.M

NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mifthahurrohmah

NIM : 519101202

Program Studi : S1 Pariwisata

Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali.

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali”** ini benar-benar karya saya sendiri, sumber informasi ataupun kutipan yang berasal dari karya saya yang diterbitkan telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 2023



Mifthahurrohmah

HALAMAN MOTTO

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga lupa

betapa pedihnya rasa sakit”

(Ali bin Abi Thalib)

”Kita dapat menjadi manusia sepenuhnya tanpa berhenti menjadi wanita sepenuhnya”

(Raden Ajeng Kartini)

” Belajarlah bersyukur dari hal-hal baik dihiduomu dan belajarlah menjadi kuat dari hal-hal yang buruk dihidupmu ”

(B.J Habibie)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud dan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, karena karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya saya memiliki kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan beribu-ribu nikmat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik serta tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di akhir. amiiin.
2. Teristimewa kepada Ayah dan Ibu yang telah mendukung dengan ketulusan yang mendalam dan kasih sayangnya sehingga memberikan motivasi yang kuat untuk menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini dan mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata (S.Par), tiada kata yang dapat peneliti ucapkan “ semoga Allah membalas semua cinta kasih yang telah kalian curahkan kepada anakmu ini”.
3. Buat saudara-saudara yang sangat saya cintai dengan segenap ketulusahn hati, yaitu kak Yuli Dawani, Kak Nur Habibah Hakky dan adik saya Muhammad Raihan Alfarizi yang selalu menyemangati dan menemani saya samapi bila-bila.
4. Buat teman seperjuangan pariwisata D, teman yang selalu bersama saya dan saling menyemangati satu sama lain, Saniyatul Hidayati, Karenina Aulia Saraswati, Wafiq Aisyah, dan Fifi Randika. Dan kemudian teman KKN yang saya rindukan.
5. Buat sahabat saya Oktaviyana, sahabat yang selalu menemani saya dalam segala kondisi dan saya ingin bilang saya bersyukur kenal dengan mu.
6. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri yang sudah kuat dan mampu mengahdapi semua masalah.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas berkat Rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana “Kepariwisata” pada Program Studi S1 Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Harry Hermawan, S.Par., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini dengan sabar dan bijaksana.
2. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.B.I. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Prodi Program Studi Pariwisata yang telah memberikan arahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Pihak pengelola Museum Monumen Yogya Kembali yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Museum Monumen Yogya Kembali dan memberikan data-data yang diperlukan kepada peneliti dalam melengkapi pembuatan skripsi ini.
5. Kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam kegiatan perkuliahan serta pegawai yang telah banyak membantu mahasiswa dalam kegiatan Akademis.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Atas keterbatasan kemampuan peneliti dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini, diharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran sehat demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Kiranya hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat memberi sumbangsih dan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teoritis	7
1. Museum.....	7
2. Wisatawan.....	8
3. Kepuasan Wisatawan	9
4. Servicescape.....	10
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	22
B. Subjek dan Objek Penelitian	22

C. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
D. Populasi dan Sampel.....	23
E. Variabel Penelitian	25
1. Variabel Penelitian.....	25
2. Defenisi Konseptual.....	26
3. Defenisi Operasional.....	27
.....	
F. Metode Pengumpulan Data	28
1. Jenis Instrument	28
2. Uji Kelayakan Instrument.....	30
G. Metode Analisis Data	33
1. Uji Kelayakan Variabel.....	33
2. Jenis Analisis yang Digunakan	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	38
1. Profil Museum Monumen Yogya Kembali.....	38
2. Servicescape di Museum Monjali	39
B. Karakteristik Data Penelitian	44
C. Hasil Uji Instrumen.....	48
1. Hasil Uji Validitas.....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	51
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel	55
F. Hasil Penelitian.....	56
G. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Museum Monjali	38
Gambar 4. 2 Lorong Museum	40
Gambar 4. 3 Bioskop Proklamasi	40
Gambar 4. 4 Temperatur Warna Museum.....	41
Gambar 4. 5 Museum I.....	41
Gambar 4. 6 Tempat Istirahat.....	42
Gambar 4. 7 Denah Lantai Satu	43
Gambar 4. 8 Papan Petunjuk.....	43
Gambar 4. 9 Koleksi Museum	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Role of Servicescape	14
Tabel 3.1 Defenisi Operasional dan Indikator	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Tingkat Kunjungan	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	51
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Ambient Condition	52
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Variabel Space, Layout and Function	53
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Variabel Signs, Symbol and Artifact	53
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinansi.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Output SPSS

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Wisata budaya saat ini banyak diminati oleh wisatawan, United Nations World Tourism Organization (UNWTO) pada tahun 2015 mencatat bahwa kunjungan ke objek wisata warisan budaya dan sejarah telah menjadi salah satu kegiatan yang tercepat pertumbuhannya. Namun dalam industri pariwisata untuk meningkatkan kunjungan wisatawan tidak terlepas dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Salah satu museum yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi adalah Museum Monumen Yogya Kembali yang merupakan museum sejarah dengan rating 4.5 di situse web resmi museum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Tiga dimensi *servicescape* yang digunakan meliputi *ambient condition, space, layout and function* dan *signs, symbol and artifak* yang ditanyakan ke 100 responden untuk pengujian hipotesis. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan *software* IBM SPSS 26. Hasil penelitian berdasarkan analisis regresi linier berganda di dapatkan $Y = 2.039 + 0.410 X_1 + 0.380 X_2 + 0.590 X_3$. Melalui uji F didapatkan hasil nilai $F_{hitung} 106.437 >$ dari $F_{tabel} (2,70)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Kemudian dari hasil analisis uji t memperoleh nilai t_{hitung} variabel *Ambient condition* sebesar 3.566, t_{hitung} variabel *space, layout and function* sebesar 2.291 dan t_{hitung} *signs, symbol and artifact* memiliki nilai 4.089. Hal ini menunjukkan semua variabel lebih besar dari pada $t_{tabel} (1660)$ sehingga H_{a2} , H_{a3} dan H_{a4} diterima. Dan dari hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,762 atau 76,2% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh tiga variabel *servicescape* sedangkan sisanya 23,8 % dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian.

Kata Kunci : Museum Monjali, Servicescape, Kepuasan Wisatawan.

ABSTRACT

Cultural tourism is currently in great demand by tourists, the United Nations World Tourism Organization (UNWTO) in 2015 noted that visits to cultural and historical heritage attractions have become one of the fastest growing activities. But in the tourism industry to increase tourist visits is inseparable from increasing tourist satisfaction. One of the museums that has a high level of satisfaction is the Yogya Kembali Monument Museum which is a history museum with a rating of 4.5 on the museum's official website. The purpose of this study was to find out how the servicescape influences tourist satisfaction at the Yogya Kembali Monument Museum. The research method used is associative quantitative with sampling using the Lemeshow formula. Data collection methods used are observation, questionnaires and documentation. The three-dimensional servicescape used includes ambient conditions, space, layout and function as well as signs, symbols and artifacts which were asked to 100 respondents for hypothesis testing. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis and hypothesis testing using IBM SPSS 26 software. The results of the study based on multiple linear regression analysis obtained $Y = 2.039 + 0.410 X_1 + 0.380 X_2 + 0.590 X_3$. Through the F test, the calculated $F_{observed}$ is $106,437 >$ from F_{table} (2.70) so that it can be concluded that $H_a 1$ is accepted. Then from the results of the t test analysis, the $t_{observed}$ for the Ambient condition variable is 3.566, the $t_{observed}$ for space, layout and function is 2.291 and the $t_{observed}$ for signs, symbols and artifacts has a value of 4.089. This shows that all variables are greater than the t_{table} (1660) so that H_a2 , H_a3 and H_a4 are accepted. And from the results of the coefficient of determination (R^2) of 0.762 or 76.2%, customer satisfaction is influenced by three servicescape variables while the remaining 23.8% is influenced by variables outside the study.

Keywords: Monjali Museum, Servicescape, Tourist Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Wisata budaya saat ini banyak diminati oleh wisatawan, United Nations World Tourism Organization (UNWTO) pada tahun 2015 mencatat bahwa kunjungan ke objek wisata warisan budaya dan sejarah telah menjadi salah satu kegiatan yang tercepat pertumbuhannya. Pola wisatawan saat ini lebih memilih melakukan pengalaman perjalanan yang memiliki karakter historis mereka.

Indonesia memiliki banyak kota-kota besar yang memiliki perjalanan sejarah yang cukup panjang seperti Jakarta, Yogyakarta, Bandung dan Surabaya diperkirakan mempunyai perjalanan sejarah lebih dari dua ratus tahun. Pariwisata sejarah merupakan salah satu potensi yang dimiliki setiap daerah karena pada dasarnya memiliki sejarah budaya yang unik dengan karakteristik yang berbeda dengan daerah lain. Terkait ini kawasan kota yang memiliki peluang untuk dikembangkan karena memiliki nilai historis dan kepariwisataan salah satunya Kota Yogyakarta.

Upaya pengembangan nilai historis dengan kepariwisataan adalah dengan adanya museum. Salah satu manfaat dari wisata museum adalah menambah wawasan, pengetahuan dan dapat mengenang sejarah para pahlawan maupun suatu tempat. Selain itu museum juga dituntut untuk

dapat memberikan program kegiatan yang bernuansa menyenangkan dan edukatif serta aktif merespon program revitalisasi museum.

Museum merupakan salah satu industri pariwisata yang memadukan produk dan layanan, produk yang dijual antara lain desain keseluruhan museum, koleksi museum, suasana yang tercipta serta fasilitas yang ditawarkan sedangkan keramahtamahan dan staff museum merupakan layanan yang dijual yang dimanfaatkan sebagai media pendidikan dan rekreasi.

Yogyakarta mempunyai Monumen Yogya Kembali atau lebih dikenal dengan sebutan Monjali merupakan salah satu museum sejarah dan tampak dari luar berbentuk kerucut yang terdiri dari tiga lantai dan berisi sekitar 1000 benda-benda bersejarah.

Museum sebagai industri pariwisata memiliki tujuan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, semakin tinggi tingkat kunjungan wisatawan menandakan keberhasilan suatu industri pariwisata. Namun dalam industri pariwisata untuk meningkatkan kunjungan wisatawan tidak terlepas dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Menurut Hansemark dan Albison (2004: 40-57) kepuasan wisatawan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima.

Museum Monumen Yogya kembali memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dalam situs web resmi museum monjali-jogja memiliki rating 4,5. Museum Monumen Yogya Kembali adalah sebuah museum sejarah

perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia yang ada di Yogyakarta dan dikelola oleh Departemen Kebudayaan dan Pariwisata. Museum Monumen berbentuk kerucut ini berada di bagian utara kota ini banyak dikunjungi oleh para pelajar dalam acara darmawisata dan memiliki koleksi sejarah lengkap, perpustakaan dan ruangan serbaguna.

Tingkat kepuasan wisatawan yang tinggi saat berkunjung ke Museum Monumen Yogya Kembali di perkirakan juga meningkatkan kunjungan wisatawan terutama pada sesi liburan, baik libur sekolah dan hari libur Nasional di lihat dari tribun jogja.. Kepuasan wisatawan yang berkunjung dapat dilakukan melalui survey dari kebutuhan wisatawan yang akan berkunjung ke museum agar sesuai dengan kebutuhannya. Adanya fasilitas berawal dari suatu aktivitas yang di lakukan oleh wisatawan tersebut, dengan adanya aktifitas tersebut maka akan ada fasilitas pendukung yang akan membuat pelaksanaannya berjalan dengan baik dan menimbulkan kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan berkaitan dengan lingkungan fisik, menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) lingkungan fisik sengaja dibuat sebagai dukungan atas layanan yang diberikan kepada konsumen.

Lingkungan fisik menurut Bitner (1992:64) mengatakan bahwa lingkungan fisik mempengaruhi perilaku dan menciptakan *image*, *image* yang tercipta di Museum Monumen Yogya Kembali sangat baik karena memiliki *servicescape* yang baik. Bitner (1992:65) menjelaskan sebagai lingkungan fisik atau *servicescape* didalamnya mencakup pelayanan suatu fasilitas interior maupun eksterior. Pelayanannya tersebut meliputi desain

interior, desain *exterior*, simbol, tempat parkir, peralatan yang disediakan, denah layout, kualitas udara ataupun suhu udara yang ada pada fasilitas tersebut. Elemen lainnya yaitu kondisi lingkungan sekitar (*ambient condition*), ruang, denah dan fungsi (*space, layout and function*) dan petunjuk, simbol dan benda artifak (*signs, symbol and artifact*). *Servicescape* juga harus diperhatikan karena kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi beberapa hal, antara lain: produk, jasa dan *servicescape*. Desain *servicescape* dapat mempengaruhi pilihan wisatawan, ekspektasi dan kepuasan dan lainnya. Berdasarkan penelitian Hoffman dan Bateson (2011:202-204) mengenai *servicescape*. *Servicescape* bisa memainkan beberapa peranan sekaligus yaitu *package, facilitator, socializer* dan *defferenator*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian sejauh mana pengaruh *servicescape* di Museum Monumen Yogya Kembali sehingga terbentuk respon berupa sikap. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian mengenai "Pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali"

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti membatasi permasalahan kedalam perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali, Yogyakarta.?

2. Pengaruh manakah paling efektif dari *ambient condition* (X1), *spatial, layout and function* (X2) dan *signs, symbols, and artifact* (X3) terhadap kepuasan wisatawan.?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan menghindari pembahasan terlalu luas, maka peneliti perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh yang diteliti adalah pengaruh *servicescape* di area Museum Monumen Yogya Kembali.
2. Subjek penelitian adalah wisatawan yang berkunjung di Museum Monumen Yogya Kembali.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali.
2. Untuk mengetahui pengaruh manakah yang paling efektif dari bagian *servicescape* meliputi *ambient condition* (X1), *space, layout and function* (X2) dan *signs, symbols and artifact* (X3) terhadap kepuasan wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi para pembaca tentang pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu bentuk acuan dalam mengembangkan museum bahwa *servicescape* perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Dengan adanya *servicescape* ini juga diharapkan mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.