

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN  
DI MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh**

**AGNES MARIANA NETY URBINARU**

**NIM : 511100088**

**JURUSAN PARIWISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUASAN WISTAWAN DI  
MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Untuk memenuhi syarat guna memperoleh**

**Derajat Sarjana Pariwisata**

**Disusun oleh :**

**Agnes Mariana Nety Urbinaru**

**NIM : 511100088**

**JURUSAN PARIWISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**  
**DI MUSEUM GUNUNG MERAPI YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh**  
**Agnes Mariana Nety Urbinaru**  
**NIM : 511100088**  
**Jurusan : Pariwisata**

**Telah Disetujui oleh :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(DRS. H. Santosa, M.M)**

**(Arif Dwi Saputra, S.S, M.M)**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Pariwisata**

**(Arif Dwi Saputra, S.S , M.M)**

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI YOGYAKARTA**

**Disusun oleh**

**Agnes Mariana Nety Urbinaru**

**NIM : 511100088**

**Jurusan : Pariwisata**

**Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan : (Lulus)**

**Pada tanggal : 28 Januari 2019**

**Penguji : Drs. Prihatno, M.M ( \_\_\_\_\_ )**

**Pembimbing I : Drs. H. Santosa, M.M ( \_\_\_\_\_ )**

**Pembimbing II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M ( \_\_\_\_\_ )**

**Mengetahui,**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

**Drs. Prihatno, M.M**

**(NIDN : 0526125901)**

## **PERNYATAAN**

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Agnes Mariana Nety Urbinaru

NIM : 511100088

Program Studi : S1 Pariwisata

Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI  
YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 1 Februari 2019

(Agnes Mariana Nety Urbinaru)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN DAN PERSEMBAHAN**

Segala perkara dapat kutanggung didalam DIA yang memberi kekuatan

kepadaku ( Filipi 4 : 13)

Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya

pada Tuhan ( Yeremia 17 : 7)

**Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

Ayah dan (alm) ibu yang tercinta yang telah, kedua adik serta keluarga besar Urbinaru atas cinta, pengorbanan dan doa yang tiada henti.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat, pertolongan dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan”. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terlaksana dan terselesaikan dengan baik, tanpa adanya bantuan, dukungan serta kerjasama yang baik dari berbagai pihak yang telah dengan tulus dan rela membantu mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan selaku penguji utama.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Pariwisata dan dosen pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.

3. Bapak Drs. H. Santosa, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan mengarahkan dan membimbing penulis dengan sepenuh hati sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Staf Museum Gunung Merapi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmu, pengalaman dan pelajaran hidup kepada penulis selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta.
6. Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta 01Februari 2019

Penulis,

Agnes Mariana Nety Urbinaru



## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>             | <b>ii</b>  |
| <b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>             | <b>iii</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>             | <b>iv</b>  |
| <b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b> | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xiv</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>xv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |            |
| A. Latar Belakang .....                    | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                   | 5          |
| C. Batasan Masalah.....                    | 5          |
| D. Tujuan Penelitian.....                  | 5          |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| E. Manfaat Penelitian..... | 6 |
|----------------------------|---|

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|  |    |
|--|----|
| A. Teorisasi .....                               | 7  |
| 1. Pengertian Pariwisata .....                   | 7  |
| 2. Jenis-Jenis Daya Tarik Wisata .....           | 8  |
| 3. Pengertian Wisatawan .....                    | 9  |
| 4. Pengertian Kualitas Pelayanan .....           | 10 |
| 5. Determinan Kualitas Pelayanan .....           | 12 |
| 6. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 7. Pengertian Kepuasan Wisatawan .....           | 19 |
| 8. Faktor-Faktor Kepuasan Wisatawan .....        | 21 |
| 9. Metode Pengukuran Kepuasan Wisatawan .....    | 22 |
| B. Kerangka Pemikiran.....                       | 24 |
| C. Penelitian Terdahulu .....                    | 24 |
| D. Hipotesis.....                                | 28 |

## **BAB III METODE PENELITIAN**

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| A. Metode Penelitian.....   | 30 |
| 1. Jenis Penelitian .....   | 30 |
| 2. Lokasi dan Waktu .....   | 30 |
| 3. Populasi dan Sampel..... | 31 |

|   |    |
|---|----|
| 4. Variabel Penelitian, Indikator Penelitian..... | 32 |
| B. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 34 |
| 1. Kuesioner .....                                | 34 |
| 2. Wawancara .....                                | 34 |
| 3. Observasi .....                                | 35 |
| 4. Dokumentasi .....                              | 35 |
| 5. Studi Pustaka .....                            | 35 |
| 6. Teknik Analisis Data .....                     | 36 |
| 7. Analisis Instrumen .....                       | 36 |
| a. Skala Likert .....                             | 36 |
| b. Uji Reabilitas .....                           | 37 |
| c. Uji Validitas .....                            | 38 |
| d. Regresi Linier Berganda .....                  | 39 |
| e. Uji Hipotesis .....                            | 40 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian ..... | 41 |
| 1. Informasi Museum .....               | 42 |
| 2. Visi dan Misi .....                  | 43 |
| 3. Struktur Organisasi.....             | 44 |
| 4. Fasilitas Penunjang.....             | 45 |

|   |    |
|---|----|
| B. Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian ..... | 46 |
| 1. Deskripsi Karakter Responden .....               | 46 |
| 2. Hasil Analisis Data .....                        | 51 |
| a. Uji Validitas dan Reabilitas .....               | 51 |
| b. Analisis Regresi Linier Sederhana .....          | 54 |
| c. Uji Hipotesis .....                              | 55 |
| d. Uji Normalitas .....                             | 56 |
| C. Pembahasan .....                                 | 57 |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 59 |
| B. Saran .....      | 60 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel I.1 : Tingkat Kunjungan Wisatawan Museum Gunungapi Merapi .....     | 3  |
| Tabel II.1 : Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL .....                     | 14 |
| Tabel II.2 : Penelitian Terdahulu .....                                   | 24 |
| Tabel III.1 : Tabel Skala Likert.....                                     | 37 |
| Tabel IV.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....               | 47 |
| Tabel IV.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 48 |
| Tabel IV.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....    | 49 |
| Tabel IV.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....     | 50 |
| Tabel IV.5 : Karakteristik Responden Berdsarkan Frekuensi Kunjungan ..... | 50 |
| Tabel IV.6 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....           | 51 |
| Tabel IV.7 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Wistawan (Y).....            | 52 |
| Tabel IV.8 : Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....         | 53 |
| Tabel IV.9 : Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) .....         | 53 |
| Tabel IV.10 : Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....                    | 54 |
| Tabel IV.11 : Uji t.....  | 55 |
| Tabel IV.12 : Uji Normalitas .....  | 56 |

## DAFTAR GAMBAR

|                     |    |
|---------------------|----|
| Gambar II.1 : ..... | 24 |
| Gambar IV.1 : ..... | 44 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 3 : Angket Penelitian
- Lampiran 4 : Data Excel Responden Penelitian
- Lampiran 5 : Hasil Uji Statistik

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI YOGYAKARTA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan teknik analisis Regresi Linier Sederhana, dan uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan wisatawan yaitu sebesar, 0,358. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan wisatawan selama berkunjung ke Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta. Dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dipengaruhi oleh sikap serta ketanggapan staf pelayan Museum Gunungapi Merapi dalam memberikan pelayanan. Dalam penyebaran kuisioner, jawaban responden lebih dominan memberikan pernyataan setuju terhadap item-item pertanyaan yang mengarah kepada pernyataan sikap staf Museum Gunungapi Merapi.

Kata kunci kualitas pelayanan,kepuasan wisatawan,museum



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sejak dua dasawarsa terakhir pariwisata di Indonesia telah menjadi andalan perolehan devisa Negara. Pendapatan pada sektor tersebut dinilai mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Negara. Industri pariwisata memiliki peranan yang cukup besar dalam perolehan pendapatan negara maupun pendapatan daerah karena Indonesia memiliki potensi sumber daya alam yang sangat besar, seperti kekayaan laut, pegunungan, bangunan-bangunan bersejarah, serta beragam flora dan fauna yang tersebar diberbagai pulau. Hal ini tentu memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, baik wisatawan dalam negeri (Domestik) maupun wisatawan asing (Internasional). Indonesia juga memiliki beragam daya tarik wisata mulai wisata alam, sejarah maupun budaya. Salah satunya adalah Yogyakarta, sebagai salah satu kota yang besar di pulau Jawa , Yogyakarta menjadi salah satu destinasi wisata yang sangat diminati oleh wisatawan. Terdapat banyak jenis wisata yang telah berkembang dengan pesat di Yogyakarta dan menarik minat wisatawan untuk berkunjung, hal ini sependapat dengan Prof. Mariotti dalam Yoeti (dalam Prayogi,2011:6) bahwa segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata dan merupakan daya tarik sehingga wisatawan berminat mengunjungi tempat

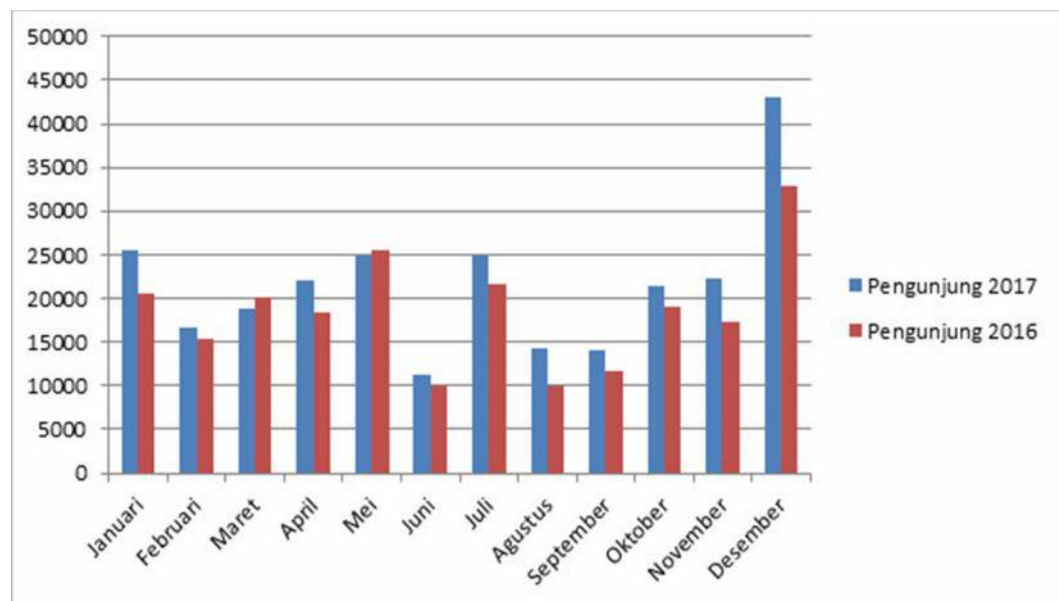
tersebut. Beberapa daya tarik wisata di Indonesia bahkan mampu menjadi ikon dan memegang peranan penting sebagai potret jati diri suatu daerah salah satu jenis destinasi yang menjadi perhatian dalam pengembangan daerah yaitu museum.

Museum merupakan salah satu jenis wisata yang memiliki segmentasi pasar tertentu Museum yang pada awalnya hanyalah untuk menyimpan benda-benda bersejarah dan terkesan kurang menarik kini mulai berkembang dan menjadi salah satu media edukasi yang menarik minat berkunjung wisatawan. Museum Gunung Merapi Yogyakarta merupakan salah satu museum di Indonesia yang memiliki konsep yang berbeda dengan museum pada umumnya yang hanya berisi benda peninggalan sejarah. Museum ini memiliki informasi berupa aktivitas gunung merapi dari sisi legenda dan mitos, kearifan lokal, sejarah letusan, dan benda sisa erupsi. Selain itu, di museum ini terdapat informasi tentang kegunungapian di Indonesia, kebencanaan gunung api, gempa bumi, dan bencana alam lainnya. Sebagai langkah antisipasi untuk memberikan pemahaman pentingnya upaya mitigasi bencana, maka dibangunlah Museum Gunung Merapi. Selain berfungsi sebagai salah satu alternatif wisata edukasi bagi pelajar dan masyarakat luas, museum ini juga bertujuan sebagai tempat pengembangan ilmu kebencanaan gunung api, gempa bumi, dan bencana alam lainnya.

Berikut adalah data kunjungan wisatawan di Museum Gunung Merapi sepanjang tahun 2016 dan 2017 :

**Tabel 1.1**

**Tingkat Kunjungan Wisatawan Museum Gunung Merapi**



Sumber : Arsip Museum Gunung Merapi 2017

Dari grafik di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan terbanyak adalah di Bulan Januari, Mei, Juli, dan Desember. Kecenderungan ini dikarenakan bulan-bulan tersebut merupakan puncak kunjungan yang berasal dari golongan pelajar. Mereka memasuki masa liburan sekolah dan juga awal masuk sekolah yang biasanya terdapat kegiatan Pengenalan Lingkungan Sekolah (PLS) ke museum atau tempat wisata edukasi lainnya. Pada tahun 2017, total jumlah kunjungan Museum Gunung Merapi mencapai 261.863 pengunjung, terdiri atas 259.059 wisatawan nusantara dan 2.804 wisatawan

mancanegara. Jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan tahun 2016, Museum Gunung Merapi mengalami kenaikan sekitar 17,04% di tahun 2017.

Dalam Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan dikemukakan bahwa “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pariwisata memerlukan berbagai macam layanan dari semua komponen. Untuk melayani kebutuhan wisatawan inilah maka disediakan berbagai fasilitas pokok pariwisata, fasilitas pelengkap pariwisata, serta fasilitas pendukung pariwisata. Oleh karena itu, berbagai tempat wisata di Indonesia berlomba-lomba membenahi diri untuk menarik minat para wisatawan. Berbagai fasilitas, sarana dan prasarana terus diperbaiki untuk lebih meningkatkan kepuasan para pengunjung atau wisatawan sehingga mereka tidak merasa kecewa dengan kunjungan yang mereka lakukan ke tempat tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sudah baik, maka tingkat kepuasan konsumen akan tercapai.

Dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Museum Gunung Merapi Yogyakarta, maka pelayananan yang diberikan bagi kenyamanan wisatawan yang berkunjung harus semakin ditingkatkan karena dapat menjadi tolak ukur apakah wisatawan merasa puas selama melakukan kunjungan ke Museum Gunung Merapi. Untuk itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian mengenai “**Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta**”

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan variabel kepuasan wisatawan ?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini fokus dan sesuai dengan judul maka perlu adanya batasan penelitian. Penelitian ini hanya membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan di Museum Gunungapi Merapi serta kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang didapatkan selama melakukan kunjungan ke Museum Gunungapi Merapi yang terletak di Jl. Kaliurang Km.22, Hargobinangun, Pakem, Sleman Yogyakarta.

## **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan wisatawan.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Pengelola, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan dalam pengembangan Museum Gunung Merapi sebagai daya tarik wisata di Yogyakarta.
2. Bagi lembaga pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa STP AMPTA khususnya Jurusan Pariwisata dan sebagai pedoman lebih lanjut untuk melakukan penelitian yang lebih mendukung.
3. Bagi peneliti, untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi dan menambah ilmu kepariwisataan.