

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk untuk mengetahui pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta. Untuk itu, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh 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.

Selain itu, 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 kuisisioner, jawaban responden lebih dominan memberikan pernyataan setuju terhadap item-item pertanyaan yang mengarah kepada pernyataan sikap staf Museum Gunungapi Merapi.

B. Saran

1. Saran Bagi Pengelola Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti mempunyai beberapa saran bagi pengelola museum Gunungapi Merapi , sebagai berikut :

- a.** Pihak pengelola perlu mempertahankan pelayanan yang telah diberikan agar wisatawan dapat merasa nyaman selama berwisata ke Museum Gunung Merapi dan memberikamn nilai positif bagi Museum Gunungapi Merapi.
- b.** Hendaknya pihak pengelola dapat memperhatikan kenyamanan wisatawan selama berkunjung , khususnya dalam hal kebersihan lingkungan dan perawatan fasilitas penunjang yang berada di Museum Gunungapi Merapi.
- c.** Pihak pengelola hendaknya dapat menambah beberapa kegiatan tambahan menarik yang dapat dilakukan selama wisatawan berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, Clara Lintang Sistiyo. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pengunjung The Sila’s Agrotourism). Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Buchari Alma. 2007, Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung.CV. Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta. CV Andi Offset
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta . Gava Media
- Hardiyati,Ratih. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan jasa Penginapan (VILLA) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irawan, Adi. 2017. “Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Objek Wisata Teluk Kiluan)”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Universitas Lampung.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid Satu. Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat
- Marpaung, H. 2002. Pengetahuan Kepariwisata Edisi Revisi. Bandung . Alfa Beta.

- Muljadi, A.J. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Prasetyo Dwi . 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Rembang”. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Priyono, Anggun Dwi. 2011. “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Museum Sangiran Kabupaten Sragen”. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang
- Santosa. 2018. *Statistika Hospitalis Pariwisata Menuju Dunia*. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius, Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2.

Yogyakarta. CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima.

Yogyakarta. CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.

Yogyakarta. CV Andi Offset

Uma Sekaran, 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4 Buku 1. Jakarta.

Salemba Empat.

Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

LAMPIRAN

ANGKET PENELITIAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Museum Gunung Merapi Yogyakarta

A. Identitas Responden

Isilah identitas diri Anda dengan mengisi bagian titik-titik yang telah disediakan. Dan berilah tanda (✓) pada kotak alternatif yang sudah disediakan.

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Usia :Thn
4. Pekerjaan : PNS
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya.....
5. Asal Tempat Tinggal: Yogyakarta
 Luar Yogyakarta
6. Frekuensi berkunjung :kali

ANGKET PENELITIAN

B. Kuisioner

Berilah tanda (✓) pada salah satu kolom alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan alternatif jawaban :

STS (Sangat Tidak Setuju) = 1

S (Setuju) = 4

TS (Tidak Setuju) = 2

SS (Sangat Setuju) = 5

N (Netral) = 3

1. Pelayanan

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
1	Kebersihan Museum Gunung Merapi yang terjaga					
2	Tempat Parkir yang luas dan memadai					
3	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada wisatawan					
4	Karyawan melayani wisatawan dengan baik dan ramah					
5	Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan dari wisatawan dengan baik					
6	Karyawan menguasai informasi-informasi yang dibutuhkan oleh wisatawan tentang Museum Gunung Merapi					
7	Wisawan merasa aman selama melakukan kunjungan					

2. Kepuasan Wisatawan

No	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
1	Informasi yang disajikan Museum Gunung Merapi menarik					
2	Kegiatan-kegiatan yang bisa dilakukan selama berkunjung menarik bagi wisatawan					
3	Wisatawan mendapatkan pengalaman dan informasi yang baru setelah berkunjung ke Museum Gunung Merapi					
4	Harga yang dibayar oleh wisatawan sesuai dengan manfaat yang didapatkan					
5	Wisatawan bersedia untuk melakukan kunjungan kembali ke Museum Gunung Merapi					
6	Wisatawan bersedia memberikan informasi mengenai pengalaman yang di dapatkan selama berkunjung ke Museum Gunung Merapi dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain					



** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.703
N of Items	7

LAMPIRAN. UJI VALIDITAS RELIABILITAS Y

		Correlations						TOTALY
		Kepuasan1	Kepuasan2	Kepuasan3	Kepuasan4	Kepuasan5	Kepuasan6	TOTALY
Kepuasan1	Pearson Correlation	1						.654**
	Sig. (2-tailed)		.525**	.478**	.372**	.282**	.358**	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan2	Pearson Correlation	.525**	1					.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.555**	.387**	.520**	.575**	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan3	Pearson Correlation	.478**	.555**	1				.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.577**	.508**	.560**	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan4	Pearson Correlation	.372**	.387**	.577**	1			.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.404**	.509**	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan5	Pearson Correlation	.282**	.520**	.508**	.404**	1		.748**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000		.632**	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan6	Pearson Correlation	.356**	.575**	.560**	.508**	.632**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTALY	Pearson Correlation	.654**	.788**	.804**	.712**	.749**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	6

LAMPIRAN. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24.81	24.70
	Std. Deviation	3.199	3.167
	Absolute	.105	.127
Most Extreme Differences	Positive	.105	.127
	Negative	-.070	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		1.050	1.275
Asymp. Sig. (2-tailed)		.221	.078

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 ^a	.128	.119	2.972

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.391	1	127.391	14.423	.000 ^b
	Residual	865.609	88	8.833		
	Total	993.000	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.904	2.335		6.810	.000
	Kualitas Pelayanan	.355	.093	.358	3.798	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan