

**Pengaruh Penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata

Oleh:

Richard Paulus Petra

NO. MHS: 514100394

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Wisatawan di Monumen Yogya Kembali**



**Oleh
Richard Paulus Petra
NO. MHS: 514100394**

Telah disetujui oleh:

**Pembimbing I **

**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

Pembimbing II

**Hary Hermawan, S.Par., M.M
NIDN. 0530099002**

Mengetahui

Ketua Jurusan

**Arif Dwi Saputra, S.S, M.M
NIDN. 0518117401**

BERITA ACARA UJIAN

Pengaruh Penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Wisatawan di Monumen Yogya Kembali

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Richard Paulus Petra

NO. MHS: 514100394

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 11 Agustus 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Arif Dwi Saputra, S.S, M.M

NIDN. 0518117401

Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M

NIDN. 0526125901

Pembimbing II : Hary Hermawan, S.Par., M.M

NIDN. 0530099002



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Richard Paulus Petra
No. Mhs : 514100394
Program Studi : Pariwisata (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Yogyakarta, 11 Agustus 2020

Penulis



Richard Paulus Petra

HALAMAN MOTTO

“Jika kegagalan adalah sukses yang tertunda, berarti bisa kita harapkan kebohongan adalah jujur yang tertunda. Mengapa kalian pesimistis?”

(Sujiwo Tejo)

Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Yang takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah kedua”.

(Buya Hamka)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus , atas segala rahmat dan karunia –Nya. Terimakasih untuk do'a dan dukungan dari orang – orang tercinta, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Maka dari itu penulis berterimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan rahmat dan karunia –Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Ke dua orang tua tercinta, Ayah saya Khristofel Siahaan dan Ibu saya Frida Riria Siregar, terimakasih atas do'a , nasihat, serta dukungan sehingga mampu mengantarkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing akademik, penguji, dan pengajar, yang telah membimbing saya hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya di STP Ampta Yogyakarta.
4. Teman – teman angkatan 2014 STP AMPTA Yogyakarta.
5. Monumen Yogya Kembali terimakasih telah memberikan izin dalam melakukan penelitian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah- Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan judul skripsi **“Pengaruh Penerapan CHSE Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Monumen Yogya Kembali”**. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M, selaku Ketua dan pembimbing I Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah dengan sabar, teliti, dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hary Hermawan, S.Par., M.M, selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dalam sistematika penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M selaku Penguji dan Ketua Jurusan Program Studi dan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Monumen Yogya Kembali yang telah memperkenankan saya untuk melaksanakan penelitian di Monumen Yogya Kembali, sehingga skripsi ini dapat terwujud.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan berharap kepada pembaca untuk memberikan kritikan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 11 Agustus 2021
Penulis,

Richard Paulus Petra
NIM. 514100394

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
BERITA ACARA UJIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pariwisata	8
B. Museum	9
C. Wisatawan	11
D. Penerapan CHSE	13
1. <i>Clean</i> (kebersihan)	13

2. <i>Helthy</i> (Kesehatan)	14
3. <i>Safety</i> (Keamanan)	15
4. Environmental Sustainability (Kelestarian lingkungan)	15
E. Kualitas Pelayanan.....	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
F. Kepuasan Wisatawan	17
G. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	20
H. Penelitian Terdahulu.....	22
I. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
1. Lokasi Penelitian	25
2. Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
1. Populasi	26
2. Sampel	26
D. Variabel dan Indikator.....	28
1. Variabel Bebas (Independent)	28
2. Variabel Terikat (Dependen)	29
3. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	30
4. Metode Pengumpulan Data	32
5. Metode Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Objek Penelitian	42
1. Sejarah Monumen Yogya Kembali	42
2. Informasi Monumen Yogya Kembali	44
3. Visi dan Misi Monumen Yogya Kembali	45
4. Keunggulan Monumen Yogya Kembali	46
5. Struktur Organisasi Monumen Yogya Kembali.....	48
B. Hasil Analisis Data	48
1. Deskripsi Responden	48
2. Deskripsi Variabel	52
3. Uji Instrumen	59
4. Hasil Analisis Data	61
C. Pembahasan	70
1. Penerapan CHSE terhadap Kepuasan Wisatawan di Monjali	70
2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Monjali	72
3. Penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Monjali	74
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Defiisi Konsep dan Definisi Operasional	30
Table 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
Table 4.2 Usia Responden	50
Table 4.3 Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Penerapan CHSE	53
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.6 Deskripsi Kepuasan Wisatawan	57
Tabel 4.7 Uji Validitas	59
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	61
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.11 Uji Linieritas	64
Tabel 4.12 Penerapan CHSE(X1) dan Kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)	65
Tabel 4.13 Model summary penerapan CHSE(X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)	66
Tabel 4.14 Uji F penerapan CHSE(X1) dan kualitas pelayanan (X2) Terhadap kepuasan wisatawan (Y)	67
Tabel 4.15 Uji R ² penerapan CHSE(X1) dan kualitas pelayanan (X2) Terhadap kepuasan wisatawan (Y)	68
Tabel 4.16 Uji t penerapan CHSE(X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadapkepuasan wisatawan (Y)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
Gambar 4.1 Struktur organisasi Monumen Yogya Kembali	48
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	49
Gambar 4.3 Usia Responden	50
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden	51
Gambar 4.5 Scatterplots penerapan CHSE(X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)	63

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “**Pengaruh Penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali**“. Tujuan penelitian ini untuk meneliti dengan menganalisa penerapan CHSE dan pelayanan yang berdampak pada kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali.

Dalam penelitian ini responden berjumlah 50, dengan butir pertanyaan sebanyak 29. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dan jenis penelitian adalah statistik parametris dengan menggunakan metode *regresi linier berganda*. Penelitian bertempat di Monumen Yogya Kembali.

Hasil dari penelitian dari 50 responden yang lebih dominan adalah perempuan berjumlah 28 responden, usia yang dominan antara 21-25, dan pekerjaan dominan adalah pelajar atau mahasiswa dan karyawan swasta. Hasil uji *regresi linier berganda* menunjukkan hasil analisis data *standardized coefficients* antara penerapan CHSE (X_1) terhadap kepuasan wisatawan (Y) adalah 0,326 dengan *signifikansi* $0.025 < 0.005$ mendapatkan hasil yang signifikan atau berpengaruh positif. Hasil analisis data *standardized coefficients* antara kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan wisatawan (Y) adalah 0.549 dengan *signifikansi* $0.000 < 0.005$ mendapatkan hasil yang signifikan atau berpengaruh positif. Hasil analisis data besar pengaruh antara penerapan CHSE (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan wisatawan (Y) nilai R square 0.704 atau 70,4%

Kata kunci : Penerapan CHSE, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan.

ABSTRAC

A study entitled the study of the impact of CHSE application and service quality to tourist satisfaction at Monumen Yogya Kembali. The research purpose is to know about research and analyze CHSE application and service quality impactfull to tourist satisfaction at Monumen Yogya Kembali.

The respondents were 50 responden with 29 questions. A study that uses a quantitative, and type of research is statistic parametris approach with regresi linier method. Located a study at Monumen Yogya Kembali.

The result of study 50 responden, quantity male is dominant that is 28 responden and dominant of age is 21-25, and dominant jobs are students and employee. The assessment do regresi linier standardized coefficients CHSE application (X_1) to Tourist Satification (Y) is 0,326 and signifkansi $0.025 < 0.005$ signifikan and positif. Analysis service quality (X_2) to Tourist Satification (Y) have standardized coefficients is 0.549 with signifkansi $0.000 < 0.005$ signifikan and positif. And have impact analysis result CHSE application (X_1) and service quality (X_2) to tourist satification R square 0.704 or 70,4%.

Keyword : CHSE Application, Service Quality, Tourist Satification.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan kota dengan warisan sejarah dan budaya yang merupakan pusat dari Dinasti Mataram. Yogyakarta memiliki banyak bangunan bersejarah dan tentunya memiliki nilai budaya yang mampu dipertahankan hingga kini. Salah satu bangunan bersejarah yang di miliki yaitu Keraton, Museum, bangunan peninggalan kolonial, bangunan ibadah.

Menurut Sulaiman dalam Ahmad (2010:109), mengatakan bahwa museum adalah suatu lembaga bersifat tetap, tidak mencari keuntungan dalam melayani masyarakat, dan dalam perkembangannya terbuka untuk umum, yang berfungsi mengawetkan, mengomunikasikan, dan memamerkan barang-barang pembuktian manusia dan lingkungan untuk tujuan pengkajian, pendidikan, dan kesenangan.

Museum juga merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelestarian peninggalan sejarah dan sangat berpengaruh bagi pengembangan industri pariwisata. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 19 Tahun 1995, museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan dan pemanfaatan benda-benda bukti materil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa.

Definisi museum yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa museum adalah objek bangunan penting yang memiliki nilai sejarah hasil peninggalan nenek moyang dan dibangun untuk memperingati suatu hal tertentu yang dilindungi negara serta wajib untuk di lestarikan dan diperuntukan bagi generasi mendatang.

Menurut Natawidjaja dalam Ahmad (2010:109), mengatakan bahwa fungsi museum adalah (1)tempat pendidikan luar sekolah, (2)pusat informasi dan pelatihan, (3)sarana untuk memberikan gambaran tentang koleksi bahan-bahan yang menarik dan institusional, (4)media pembelajaran bidang studi tertentu, (5)sebagai obyek karyawisata.

Pengertian ahli yang menjelaskan mengenai fungsi museum di atas, maka akan mendukung adanya produk wisata sehingga dapat menarik wisatawan yang berkeinginan untuk berkunjung ke museum. Salah satu museum yang ada di Yogyakarta yaitu Monumen Yogya Kembali (Monjali). Hingga saat ini, produk wisata yang ada di Monjali yang meliputi atraksi, fasilitas, akses, serta harga tiket yang masih sama dengan tahun sebelumnya.

Monumen Yogya Kembali merupakan suatu tempat atau sarana untuk mengabadikan peristiwa, memperingati dan mewariskan semangat nilai-nilai luhur perjuangan bangsa Indonesia kepada generasi penerus. Monumen Yogya Kembali adalah suatu informasi yang lebih lengkap dari koleksi - koleksi yang ada di lantai 1 ruang museum III dan koleksi Diorama Monumen Yogya Kembali, yaitu dari segi informasi tentang suatu obyek atau kejadian, cerita sejarah dan sejarah kronologis kejadiannya.

Monjali merupakan museum bersejarah yang terdapat di Yogyakarta tepatnya jalan Padjajaran (Ringroad Utara), Dusun Jongkang, Desa Sariharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Museum Yoga Kembali ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif sebagai sarana yang sangat penting dan potensial sebagai pusat layanan informasi sejarah dalam upaya mencerdaskan kehidupan masyarakat, serta sebagai media dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya sejarah.

Namun pada masa ini jumlah wisatawan Monumen Yoga Kembali mengalami penurunan, hal ini disebabkan karena adanya wabah virus Covid-19 terhadap berbagai sektor dalam kehidupan manusia khususnya sektor pariwisata. Hal ini dibuktikan berdasarkan data kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Monumen Yoga Kembali dari tahun 2017 hingga tahun 2019.

Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara di Monjali pada tahun 2017 yaitu berjumlah 372 wisatawan mancanegara, wisatawan nusantara 313.783 orang dengan jumlah total wisatawan tahun 2017 berjumlah 314.155 orang dan pada tahun 2018 wisatawan mancanegara meningkat drastis menjadi 1.619 orang. Sedangkan wisatawan nusantara menurun drastis dengan jumlah 232.452 orang, wisatawan mancanegara pada tahun 2019 mengalami penurunan yang sangat drastis dengan jumlah kunjungan 210 orang, dan pada wisatawan nusantara ditahun 2019 mengalami peningkatan dengan jumlah wisatawan 262.410 orang dengan total jumlah keseluruhan total wisatawan 262.620 orang (<https://visitingjogja.com/28988/statistik-pariwisata-diy-2019/>).

Strategi pemulihan dalam keberlangsungan dalam semua sektor perlu adanya pengembangan, salah satunya yaitu sektor pariwisata. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah menyusun program *Cleanliness, Health and Safety, Environment* (CHSE) sebagai strategi pemulihan destinasi wisata di era new normal. Hal tersebut di benarkan melalui kabar berita di (<https://lifestyle.sindonews.com>) yang mengatakan bahwa:

"Dari lingkungan jaadi kita tekankan kesehatannya, kebersihannya, keselamatannya, dan keberlangsungan hidup. Kita minimkan sampah plastik, mendorong pengemasan yang lebih berpihak pada keberlanjutan lingkungan hidu" (Sandiaga Uno).

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Sandiaga Uno menyatakan protokol normal baru (*new normal*) pariwisata telah disusun yang menekankan pada konsep kebersihan, kesehatan, dan keselamatan. Selain itu juga produk wisata yang menerapkan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety and Environment* (CHSE) di tempat wisata pada masa pandemi ini.

Pelayanan yang ada di tempat wisata juga sangat berpengaruh terhadap minat seseorang untuk berkunjung ke tempat wisata. Menurut Gronroos (2017:2) mengatakan bahwa, pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler (2002:499) terdapat empat dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan atau kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), *assurance*

(keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), *tangibles* (tampilan fisik pelayanan).

Maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan menganalisa penerapan CHSE dan pelayanan yang berdampak pada kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali. Maka peneliti mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali”** yang akan dilaksanakan di Monumen Yogya Kembali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk mengetahui permasalahan penelitian yang layak untuk di angkat dalam penelitian ini di rumuskan pada inti permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan CHSE terhadap kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali?
3. Bagaimana pengaruh penerapan CHSE dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka penelitian ini di batasi hanya pada CHSE yang meliputi (kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestaria lingkungan). Kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Kepuasan wisatawan yang meliputi kepuasan pelanggan keseluruhan (*overal customer satisfaction*), dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan pelanggan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan Rumusan Masalah serta Batasan Masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh penerapan CHSE terhadap kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh penerapan CHSE dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali.

E. Manfaat Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian dapat diambil beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan keterkaitan antara penerapan CHSE dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Monumen Yogya Kembali dan bermanfaat sebagai penyempurnaan ilmu di bidang *Cleanliness, Health, Safety and Environment* (CHSE),

kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan serta dapat menambah daftar kepustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan juga evaluasi terhadap pengelola Museum Monumen Yogya Kembali sehingga dapat lebih meningkatkan penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environment* (CHSE), dan kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali.