

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh

**HAERUDI
NO. MHS: 515100486**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA**



Oleh:

**HAERUDI
NO. MHS: 515100486**

Telah Di setujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs.Prihatno.MM
NIDN: 0526125901**

**Hermawan Prasetyanto,S.ST,MM
NIDN: 0516057102**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata**

**Arif Dwi Saputra,SS,MM
NIDN:0525047001**

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM AFFANDI YOGYAKARTA**



Penguji Utama : **Drs. Ali Hasan,SE,MM** (.....)
NIDN: 0007106001

Pembimbing I : **Drs. Prihatno. MM** (.....)
NIDN. 0526125901

Pembimbing II : **Hermawan Prasetyanto,S.ST,MM** (.....)
NIDN: 0516057102

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno. MM

NIDN. 0526125901

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haerudi

NIM : 515100498

Prodi : SI Pariwisata

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Wisatawan di Museum Affandi Yogyakarta”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Yogyakarta, ..2019

Yang membuat pernyataan

Haerudi

NIM : 515100486

MOTTO

“Ilmu ada tiga tahapan, jika dia memasuki tahapan pertama maka dia akan sombong, jika dia memasuki tahap kedua maka dia akan tawadhu’ (rendah hati), dan jika dia memasuki tahapan ketiga maka dia akan merasa bahwa dirinya tidak ada apa-apanya”(Umar Bin Khattab).

*“Carilah ilmu dan harta supaya kamu bisa memimpin. Ilmu akan memudahkanmu memimpin orang-orang di atas, sedangkan harta akan memudahkanmu memimpin orang-orang yang dibawah (masyarakat umum)”
(Ali bin Abi Thalib)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan ”

Untuk kedua orang tua saya yang telah mengizinkan saya menempuh ilmu perkuliahan dan yang selalu memberikan saya support untuk menjadi anak yang sukses dan bisa membahagiakan keluarga dan orang-orang terdekat saya.

Untuk kakak-kakaku yang telah membantu orang tua dalam mememnuhi kebutuhan materi saya semasa saya dalam perantauan mencari ilmu di perkuliahan dan juga selalu memberikan motivasi untuk selalu menjadi orang yang bertanggung jawab terhadap kepercayaan yang telah diberikan kepada saya.

Untuk teman-teman dikampung yang selalu memberikan saya dukungan baik itu berupa nasehat maupun materi sehingga saya menjadi semangat dalam mengejar impian.

Untuk seseorang yang selalu membantu saya dalam menulis tulisan skripsi yang begitu panjang ita puri kuncaraningrum.

Untuk teman seperjuangan Muhammad Aditya yang selalu membantu dalam setiap kesulitan yang saya hadapi saat menempuh ilmu perkuliahan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan judul skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Affandi Yogyakarta”**. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Ali Hasan,SE.MM selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku dosen pembimbing utama sekaligus ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membimbing dalam penulisan skripsi yang baik dan benar.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto S.ST.MM, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi yang baik dan benar.
4. Bapak Arif Dwi Saputra.SS,MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan dalam pengambilan judul skripsi serta dalam pengambilan jenis penelitian yang berharga bagi penulis.
5. Pihak museum Affandi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melakukan penelitian di Museum Affandi

6. Ibu kartika selaku anak dari almarhum Affandi yang telah membaerikan ilmu tentang pariwisata dan pengelolaannya pada saat penulis melakukan penelitian di Museum Affandi
7. Terima kasih kepada para responden yang telah bersedia membantu penulis dalam melakukan pengisian kuesioner penelitian

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta,..Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	11
1. Definisi Pariwisata.....	11
2. Wisatawan	12
3. Definisi Daya Tarik	14
4. Museum	16
5. Sumber Daya Manusia	16
6. Pelayanan	17
7. Kepuasan Wisatawan.....	20
B. Kerangka Pemikiran Teoritik	24
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian	28
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3. Populasi dan Sampel.....	29
4. Variabel, Definisi dan Operasional	30
5. Metode Pengumpulan Data	37
6. Metode Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Museum Affandi	46
1. Visi dan Misi Museum Affandi	46
2. Sejarah Museum Affandi.....	46
3. Hidup dan Karya Affandi	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	54
1. Karakteristik Responden.....	54
2. Uji Validitas.....	58
3. Uji Realibilitas.....	60
C. Hasil Analaisis Data.....	61
1. Regresi Linear Berganda	61
2. Uji F atau F-test	64
3. Uji Determinasi Berganda (R Square).....	65
4. Uji T atau Uji Statistik.....	67
D. Hasil Analisis Data.....	72
1. Hasil Analisis Hipotesis <i>Realibility</i>	72
2. Hasil Analisis <i>Responsiveness</i>	73
3. Hasil Analisis <i>Assurance</i>	73
4. Hasil Analisis <i>Emphaty</i>	73
5. Hasil Analisis <i>Tangible</i>	74
E. Pembahasan.....	74
1. Hasil Analisis Hiptesisi <i>Realibility</i>	75
2. Hasil Analisis Hipotesis <i>Responsiveness</i>	76

3. Hasil Analisis Hipotesis <i>Assurance</i>	76
4. Hasil Analisis Hipotesis <i>Emphaty</i>	77
5. Hasil Analisis Hipotesis <i>Tangible</i>	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran	81

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pernyataan Responden terhadap item variabel X.	31
Tabel 3.2 Pernyataan Responden terhadap item variabel Y	32
Tabel 3.3 Skala Likert variabel X	37
Tabel 3.4 Skala Likert variabel Y	37
Tabel 4.1 Umur Wisatawan.....	54
Tabel 4.2 jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	56
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.5 Nilai validitas item pertanyaan dari variabel X	58
Tabel 4.6 Nilai validitas dari item pertanyaan variabel Y	59
Tabel 4.7 <i>Realibility Statistic</i>	60
Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda dan T Parsial.....	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji F atau F-test.....	64
Tabel 4.10 Uji R Square.....	66
Tabel 4.11 Uji T	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Bimbingan dan Surat Izin Penelitian**
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian**
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 4 : Tabulasi Data penelitian dan Hasil Pengolahan Data**
- Lampiran 5 : Dokumentasi Foto**
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on tourist satisfaction in Affandi museum, as well as to further find out what dimensions had the most influence on tourist satisfaction.

The type of research used in this study is a type of quantitative research by carrying out questionnaires dissemination of research then processed using Microsoft Excel and SPSS 16.0 programs. This type of data collection instrument research is to use a closed questionnaire using a Likert scale which is given a score on each statement from tourists and also uses observation and documentation in collecting research data.

The results of this study indicate that the quality of servants represented by dimensions, Reability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Emphaty (X4), Tangible (X5) together (simultaneously) has an influence on tourist satisfaction with value Fcount is 12,145 with the significance level of anova table 0.000, with Adijusted R Square or the magnitude of the effect of variable service quality (X) on the variable of tourist satisfaction by 53.2% while the remaining 46.3% is influenced by variables not examined in this study and from the five quality variables the service is tangible variable is the variable that most influences the satisfaction of tourists (Y) with a tcount of 2.521 greater than table 2.01.

Keywords: *Service Quality and Tourist Satisfaction.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di museum Affandi, sekaligus untuk lebih jauh mengetahui dimensi apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner penelitian kemudian diolah dengan menggunakan program microsoft excel dan SPSS 16.0. jenis instrument pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan angket/kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert yang diberi skor pada setiap pernyataan dari wisatawan dan juga menggunakan observasi serta dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan yang diwakili oleh dimensi, *Reability*(X_1), *Responsiveness*(X_2), *Assurance*(X_3), *Emphaty*(X_4), *Tangible*(X_5) secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai F_{hitung} sebesar 12.145 dengan tingkat signifikansi tabel anova 0.000, dengan *Adjusted R Square* atau besarnya pengaruh variabel keualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan wisatawan sebesar 53.2% sedangkan sisanya 46.3% yang dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan dari ke lima variabel kualitas pelayanan tersebut variabel *tangible* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y) dengan nilai t_{hitung} tentang sebesar 2.521 lebih besar dari t_{tabel} 2.01.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara dengan bentuk kepulauan yang sangat luas dan disetiap pulaunya memiliki keaneka ragaman baik itu flora, fauna, bahari, maupun keaneka ragaman budaya yang sangat indah dinikmati oleh para wisatawan. Keberagaman yang dimiliki oleh negara Indonesia merupakan aset terbaik yang dimiliki oleh Indonesia untuk dikelola dan dijadikan sebagai salah satu pemenuhan kebutuhan ekonomi masyarakat dan sebagai penambah devisa negara dari sektor pariwisata.

Negara Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat banyak dan beranekaragam yang terbentang diseluruh penjuru tanah air dengan ciri dan kelebihan masing-masing. Negara Indonesia juga memiliki kultur masyarakat yang sangat baik dan beragam dari setiap wilayahnya. Banyaknya Potensi tersebut dapat berupa keramah tamahan penduduk, iklim yang baik, pemandangan yang indah, hutan yang luas beserta beragam flora dan fauna di dalamnya, laut yang terbentang luas, sejarah, budaya, dan lain sebagainya.

Pada era globalisasi seperti saat ini, pengembangan sektor pariwisata dapat dijadikan sebagai prioritas utama dalam menunjang pembangunan suatu daerah, baik yang memiliki pontensi wisata alam budaya yang unik maupun yang tidak memiliki potensi pariwisata sama sekali. Terlihat jelas bahwa pengembangan pariwisata bukan semata-mata

hanya bisa berkembang dengan hanya mengedepankan potensi alam dan budaya saja, daerah yang tidak memiliki potensi alam dan budaya pun nyatanya bisa dikembangkan sektor pariwisatanya dengan membangun suatu destinasi wisata buatan yang bisa dijadikan sarana dalam membangun daerah tersebut.

Pengembangan pariwisata dilakukan bukan hanya untuk kepentingan wisatawan mancanegara yang datang berlibur ke Indonesia saja atau dalam kata lain pemasaran hanya dilakukan kepada wisatawan mancanegara saja, namun juga untuk kepentingan wisatawan dalam negeri. Kebutuhan akan suatu hiburan ke tempat wisata sudah menjadi sesuatu hal yang wajib dipenuhi di era sekarang. Masyarakat Indonesia pada era sekarang telah menjadikan kunjungan ke suatu tempat wisata menjadi hal yang wajib. Oleh karena itu pengembangan DTW yang unik dengan kualitas pelayanan yang baik sangat dibutuhkan agar dapat memenuhi keinginan para wisatawan.

Pembangunan kepariwisataan pada dasarnya adalah untuk mengembangkan dan memanfaatkan obyek dan daya tarik wisata yang berupa kekayaan alam yang indah, keragaman flora fauna, seni budaya, peninggalan sejarah, benda-benda peninggalan purbakala serta keberagaman budaya yang ada pada daerah tertentu. Tujuan dari pengembangan pariwisata sendiri akan berhasil dengan optimal sesuai dengan target yang diinginkan bila ditunjang oleh potensi daerah yang berupa obyek wisata baik wisata alam maupun wisata buatan manusia.

Melihat dari segi perkembangan industri Pariwisata sekarang ini sangat penuh dengan persaingan. Daerah tujuan wisata (DTW) yang satu dengan yang lain selalu berusaha menarik wisatawan lebih banyak dari DTW yang lain dengan pembuatan suatu sarana fasilitas yang memadai dan juga menerapkan suatu pelayanan yang berbeda dengan yang lain merupakan sesuatu instrument DTW yang harus dipenuhi.

Untuk dapat memenangkan persaingan itu bukan hanya sekedar dengan memiliki keunikan atau hal-hal yang menarik semata, tetapi salah satu hal yang penting adalah memberikan suatu pelayanan yang baik yang sesuai dengan keinginan pengunjung yang juga dapat membarikan rasa nyaman terhadap wisatawan. Pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan yang berkunjung ke DTW dan menimbulkan rasa yang nyaman bagi para wisatawan bisa memunculkan pikiran yang baik terhadap nama DTW tersebut sehingga membuat wisatawan berpikir untuk kembali lagi menikmati DTW tersebut.

Pentingnya setiap DTW memperhatikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pengunjung akan mampu memberikan suatu hal positif bagi DTW tersebut. Pemakaian jasa oleh wisatawan pada DTW tersebut bisa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh DTW tersebut kepada wisatawan. Rasa nyaman dan aman saat menggunakan jasa DTW tersebut akan sangat diperhatikan oleh wisatawan.

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang wisatawan dalam menentukan DTW yang harus dikunjungi demi memenuhi kebutuhan

liburannya. Ketika seorang wisatawan berniat untuk mengunjungi sebuah DTW, wisatawan cenderung akan mencari informasi terlebih dahulu apakah DTW tersebut memiliki akomodasi, fasilitas serta aksesibilitas yang baik sebelum menentukan untuk menggunakan jasa DTW tersebut sebagai pemenuhan kebutuhan liburannya. Namun, aspek-aspek apakah yang seharusnya menjadi pertimbangan utama dalam memilih DTW tersebut? Tentunya selain akomodasi dan aksesibilitas yang memadai, hal lain yang dicari wisatawan adalah faktor pelayanan dari DTW tersebut.

Terdapat beberapa pertimbangan yang menjadi tolok ukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap suatu DTW. Ketika seorang wisatawan telah menentukan DTW mana yang akan dikunjungi, masih terdapat beberapa hal lain yang menjadi pertimbangan. Seperti misalnya dari faktor kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh DTW kepada para wisatawan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat kita ketahui melalui perbandingan persepsi dari para wisatawan atas pelayanan yang telah diberikan oleh DTW tersebut. Apabila wisatawan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di dapatkannya dari DTW tersebut maka akan menimbulkan suatu *feedback* yang baik dari wisatawan dan akan menimbulkan sikap positif dari wisatawan karena merasa puas terhadap suatu pelayanan yang di berikan dan akan menimbulkan suatu perasaan untuk mengunjunginya kembali dimasa yang akan datang.

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh DTW yang baik akan sangat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan pada suatu DTW, dikarenakan akan terjadi suatu penyebaran informasi kecil kepada masyarakat melalui cerita kecil tentang pengalamannya menikmati pelayanan dari DTW yang akan mempengaruhi sikap wisatawan lain melalui pembicaraan pengalaman saat menggunakan jasa DTW tersebut setelah kembali kerumah tempat tinggalnya atau tempat asalnya. Maka dari itu perlunya suatu kualitas pelayanan yang baik dari pihak DTW agar dapat mempengaruhi sikap wisatawan yang berkunjung dan citra DTW dikalangan masyarakat luas.

”Menurut Supranto (2012:227) Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja atau penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang menetap atau permanen, melainkan bersifat fleksibel dan dapat dirubah sesuai dengan siapa dan kapan pelayanan itu diberikan. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar wisatawan merasa puas saat menggunakan jasa DTW tersebut.

Dalam proses merubah kualitas pelayanan pada DTW tersebut perlu adanya beberapa hal yang perlu dilakukann untuk menunjang prosesnya, misalnya survei atau observasi kepada wisatawan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui melalui tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan wisatawan ini sendiri dapat diketahui setelah melakukan perbandingan atas jasa yang telah diterima dari DTW tersebut. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada wisatawan.

Dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kita perlu mengetahui dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:198) terdapat lima dimensi utama yang di susun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu **reability (keandalan)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, **responsiveness (daya tanggap)**, kemampuan pelanggan dalam membantu para wisatawan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberi jasa secara cepat, **assurance (jaminan)**, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan wisatawan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa bagi wisatawan, **empathy (empati)**, artinya bahwa perusahaan memahami masalah para wisatawannya, **tangible (bukti langsung)**, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Kota Jogjakarta sebagai wisata terkenal baik itu di dalam negeri maupun mancanegara, menunjukkan progres perkembangan yang cukup signifikan. Berdasarkan data kunjungan wisatawan ke Jogjakarta yakni pada tahun 2017 mengalami kenaikan di-bandingkan tahun 2013. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2013 tercatat wisatawan mancanegara 235.893 dengan persentase pertumbuhan 19,29% dan wisatawan nusantara

2.602.074 dengan persentase pertumbuhan 50,36% dan tercatat keseluruhan dari wisatawan yang berkunjung ke daerah Istimewa Yogyakarta tercatat 2.837.967 dengan persentase pertumbuhan 20,24%.

Jumlah tersebut mengalami kenaikan secara signifikan dari tahun ke tahun hingga data terakhir pada tahun 2017 menunjukkan perbedaan jumlah kunjungan ke Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami peningkatan secara signifikan dimana tercatat wisatawan mancanegara 397.951 dengan persentase pertumbuhan 12,00% dan wisatawan nusantara 4.831.347 dengan persentase pertumbuhan 15,19% dan jumlah keseluruhan wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2017 tercatat 5.229.298 dengan persentase pertumbuhan 14,94%.

Dari jumlah wisatawan tersebut terdapat wisatawan yang berkunjung ke beberapa museum yang ada di Yogyakarta. Museum Affandi adalah salah satu museum yang sering dikunjungi oleh para wisatawan. Museum Affandi merupakan museum seni yang memamerkan karya lukis di Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Museum ini memamerkan karya seni lukis Affandi sebagai salah satu pelukis ternama dari Indonesia. Museum yang terletak di Jln Laksda Adisucipto di tepi sungai Gajah Wong ini berhadapan langsung dengan Universitas UIN Sunan Kalijaga menyimpan berbagai macam karya lukis Affandi. Jumlah kunjungan ke museum ini pada tahun 2017 cukup mengalami peningkatan dari setiap bulannya. Tercatat jumlah kunjungan dari bulan Januari 1.283 orang baik itu wisatawan mancanegara maupun nusantara dan pada bulan Desember

tercatat 2.303 orang yang berkunjung ke museum affandi dan tercatat pada tahun 2017 kunjungan ke museum affandi sejumlah 19.148 wisatawan.

Dari tingkat kunjungan wisatawan tersebut pentingnya mengetahui apakah penyebab dari keinginan para wisatawan untuk mengunjungi museum ini. apakah peran dari faktor pelayanan yang diberikan oleh museum ini mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan ke museum affandi. Pentingnya mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara mengukur seberapa puas wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan sehingga menyebabkan suatu tingkat kunjungan pada suatu destinasi sangatlah diperlukan sebagai sarana pengembangan dari destinasi tersebut.

Pengaruh dari kepuasan pengunjung tersebut sangatlah mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan. Dalam pengukuran tingkat kepuasan tersebut bisa di ukur melalui lima kualitas dimensi tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Museum Afandi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan yang di wakili oleh dimensi *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan),

emphaty (empati), *tanggble* (bukti langsung) mempengaruhi kepuasan wisatawan/pengunjung di museum Affandi?

2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, Dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat oleh penulis maka penulis menetapkan batasan masalah dalam penelitian yang lebih berfokus pada responden dari wisatawan nusantara atau wisatawan dalam negeri.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut : **“Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di museum Affandi, sekaligus untuk lebih jauh mengetahui dimensi apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan”**

E. Manfaat Penelitian

Adapula manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah sbb:

1. Manfaat untuk STP AMPTA

Sebagai acuan dan referensi pada penelitian sejenis ini yang akan di lakukan di masa yang akan datang dari kalangan mahasiswa STP Ampta.

2. Manfaat untuk Museum Affandi

Sebagai Referensi Untuk Menerapkan kualitas Pelayanan di museum Affandi

3. Manfaat untuk penulis

Untuk menambah wawasan penulis tentang kualitas pelayanan di museum Affandi