

**KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA TERHADAP KUALITAS
PRODUK DAN PELAYANAN DI MUSEUM BAHARI JAKARTA**

PROYEK AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma IV,
Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata



Disusun Oleh :

ZHORIF PUTRA WIRADWIMEDIA

201721786

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA

JURUSAN KEPARIWISATAAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA TERHADAP KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM BAHARI DKI
JAKARTA

NAMA : ZHORIF PUTRA WIRADWIMEDIA

NIM : 201721786

JURUSAN : KEPARIWISATAAN

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA

Bandung, 27 Juni 2022

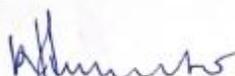
Pembimbing Utama



DR. Rendi Barwis, M.P.D.

NIP. 19660124 199203 1 001

Pembimbing Pendamping



Sugeng Hermanto, S.Sos., M.M.Par.

NIP. 19581212 199303 1 001

Mengetahui:

Kepala Bagian

Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. ER. Umni Kalsum, S.Sos., MM.Par., CHRMP

NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

**KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA TERHADAP KUALITAS PRODUK
DAN PELAYANAN DI MUSEUM BAHARI DKI JAKARTA**

NAMA : Zhorif Putra Wiradwimedia
NIM : 201721786
PROGRAM STUDI : Manajemen Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,

Drs. Riadi Darwis, M.Pd.
NIP. 19660124 199203 1 001

Pembimbing Pendamping,

Sugena Hermanto, S.Sos., M.M.Par.
NIP. 19581212 199303 1 001

Penguji I,

Dra. Yanthi Andriani, M.Si.
NIP. 19580426 199203 2 001

Penguji II,

Nurdin Hidayah, SST.Par., MM.
NIP. 19810102 200912 1 004

Bandung, Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM, Par., CHRM,
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktor Politeknik NHI Bandung



Andar Danova I. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Zhorif Putra Wiradwimedia
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Agustus 1999
NIM : 201721786
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek akhir yang berjudul :
"Kepuasan Wisatawan Nusantara terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Museum Bahari DKI Jakarta" ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Poltekpar NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam proyek akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah proyek akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Poltekpar NHI Bandung serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Bandung, 28 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Zhorif Putra Wiradwimedia
NIM : 201721786

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir ini tepat pada waktunya. Proyek akhir yang berjudul *“Kepuasan Wisatawan Nusantara terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Museum Bahari DKI Jakarta”* ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan akademik, di Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata (MDP) Semester VIII, Jurusan Kepariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membimbing, membantu, serta memotivasi peneliti untuk menyelesaikan proyek akhir. Terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Andar Danova Lastaripar Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Utama Poltekpar NHI Bandung,
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, S.Sos., MM.Par., CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Poltekpar NHI Bandung,
3. Ibu Wisi Wulandari, MM.Par selaku Ketua Prodi Manajemen Destinasi Pariwisata
4. Bapak DR. Riadi Darwis, M.Pd selaku dosen pembimbing utama,
5. Bapak Sugeng Hermanto, S.Sos., MM.Par selaku dosen pendamping,
6. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata yang telah mendidik, mengayomi, serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama peneliti menjalankan pendidikan di Poltekpar NHI Bandung
7. Rekan – rekan Manajemen Destinasi Pariwisata (MDP) Angkatan 2017 dan 2018 yang telah berjuang untuk menyelesaikan proyek akhir

Peneliti membuat usulan penelitian ini dengan usaha semaksimal mungkin dan keterbatasan yang dimiliki. Akan tetapi, peneliti yakin dalam penyusunan laporan ini pasti memiliki kekurangan atau kesalahan baik teknis maupun non-teknis. Oleh karena itu, peneliti mempersilakan para akademisi maupun pihak lainnya untuk memberikan masukan agar laporan ini lebih sempurna.

Peneliti berharap, laporan ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai tambahan referensi bagi para pembaca, Poltekpar NHI Bandung, dan khususnya Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata.

Akhir kata, peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi secara sukarela dan membantu dalam penyusunan proyek akhir ini.

Bandung, 28 Juni 2022

Peneliti

ABSTRAK

Pada tahun 2016 Museum Bahari mencatat sebanyak 72.143 kunjungan wisatawan Nusantara. Namun setelah dilakukan peremajaan serta renovasi pada tahun 2017, jumlah kunjungan terus menitik tajam hingga tercatat sebanyak 654 kunjungan pada akhir tahun 2020. Untuk itu harus dilakukan penelitian tentang kepuasan wisatawan khususnya mengenai kualitas produk dan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan wisatawan terhadap kualitas produk dan pelayanan di Museum Bahari DKI Jakarta dengan cara melihat sedetail mungkin melalui dimensi – dimensi dan indicator – indicator yang termuat dalam sub variable kualitas produk dan kualitas pelayanan. Analisis dilakukan dengan metode deskriptif melalui analisis yang menggunakan skala likert terhadap 442 responden yang telah mengisi kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan baik dimensi dan indicator dari kualitas produk maupun kualitas pelayanan, wisatawan tidak setuju bahwa mereka puas sebagai wisatawan Museum Bahari DKI Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Deskriptif

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN MOTO.....	4
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	6
ABSTRACT.....	7
ABSTRAK	8
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GRAFIK.....	15
DAFTAR TABEL	16
BAB I.....	19
PENDAHULUAN	19
A. Latar Belakang Masalah.....	19
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan Penelitian	22
1. Tujuan Formal.....	22
2. Tujuan Operasional	22
D. Keterbatasan Penelitian.....	22
E. Manfaat Penelitian	23
1. Manfaat Praktis	23
2. Manfaat Akademis	23
BAB II	24
TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Wisata <i>Heritage</i>	24
B. Museum.....	25
C. Wisatawan.....	26
D. Wisatawan Nusantara.....	27
E. Kepuasan Wisatawan	28
F. Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Obyek Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel	32

1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	33
1. Teknik Pengumpulan Data.....	33
2. Alat Kumpul Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Analisis Data.....	36
1. Analisis Data.....	36
a. Analisis Deskriptif.....	36
b. Uji Validitas.....	36
c. Uji Reliabilitas.....	39
2. Alat Analisis Data.....	40
G. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV.....	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan.....	48
BAB V.....	62
SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	62
A. Simpulan.....	62
B. Rekomendasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

1. RUANG MATRA ANGKATAN LAUT	42
2. TOILET DISABILITAS	43
3. HALAMAN MUSEUM BAHARI	43

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Ukuran Sampel Heuristic	32
2. Matriks Operasional Variabel	33
3. Hasil Uji Validitas	36
4. Hasil Uji Reliabilitas	38
5. Skala Likert	39
6. Kriteria Skor berdasarkan Interval	40
7. Jadwal Penelitian	41
8. Hasil Responden Sub Variabel Kualitas Produk	46
9. Hasil Responden Sub Variabel Kualitas Pelayanan	46
10. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kondisi Produk	47
11. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keunikan Produk	48
12. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kelangkaan Produk	48
13. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pemeliharaan Produk	49
14. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Sejarah Produk	49
15. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Arsitektur Produk	50
16. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pengaruh Produk	50
17. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keindahan Produk	51
18. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kebersihan Produk	52
19. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tampilan Bangunan	53
20. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Fasilitas	53
21. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Teknologi	54
22. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penampilan Karyawan	54
23. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kecepatan Pelayanan	55
24. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketepatan Pelayanan	56
25. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Rasa Simpatik	56
26. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Responsif	57
27. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penyampaian Jelas dan Mudah Dimengerti	58
28. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sopan Santun	58

29. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengetahuan yang Dimiliki	59
30. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati	60

DAFTAR PUSTAKA

- Anandya, D., & Supriyadi, H. (2005). *Riset Pemasaran; Prospektif dan Terapan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Ashworth, G. (2009, July). "Heritage Tourism-Current Resource for Conflict". *Annals of Tourism Research*, 522-525.
- Chi, Q.-C. G., & Qu, H. (2008). *Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach*. ScienceDirect.
- Coban, S. (2012). The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty: the case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29(2), 222-232.
- Cohen, E. (1972). "Toward A Sociology Of International Tourism". *Political Economics*, 39(1), 164-182.
- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Echols, J. M., & Shadily, H. (2016). *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hafizhah, H. (2019, Juli 31). *Museum Bahari yang tak Juga Menarik Pengunjung*. Retrieved from <https://www.republika.co.id/berita/pvgahn328/museum-bahari-yang-tak-juga-menarik-pengunjung>
- Heher, S. (2003). *Ecotourism Investment and Development Models*.
- Howard, P. (2003). *Heritage: Management, Interpretation, Identity*. New York: Continuum.
- Karim, T. Z. (2016, Februari). *Pengertian Wisatawan*. Retrieved from <https://taufikzk.wordpress.com/2016/02/01/pengertian-wisatawan/>
- Kotler, & Keller. (2012). In *Marketing Management* (14 ed., p. 128). Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Principle of Marketing*. New York: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Makens, J. C. (1999). *Marketing for Hospitality and Tourism*.
- Mitlin, D. (2008). *Development by the People for the People*. International Institute for Environment & Development.

- Murphy, P. E. (1985). *Tourism: A Community Approach* (Vol. 905). Methuen.
- Neraca Satelit Pariwisata Nasional*. (2004). Jakarta: Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, Koperasi Badan Pusat Statistik.
- Pasuraman. (2001). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 60.
- Pendit, S. (2002). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2015 tentang Museum. (n.d.).
- Pidadari, W. N. (2021, September2021). "Kualitas Produk Wisata Budaya dengan Kepuasan Wisatawan Pada Kawasan Pariwisata Tepian Sungai Musi Kota Palembang". *Arsir*, 5(2), 120-134.
- Satibi, I. (2011). *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung: Ceplas.
- Soekadijo, R. G. (1997). *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayu Media.
- (2008). *Strategi Pemasaran* (3 ed.). Yogyakarta: CV. Andi Offset.