

**KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM PENDIDIKAN
SURABAYA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

CORINDRA PRANAWA WU

201822606

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

“KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM PENDIDIKAN SURABAYA”

NAMA : CORINDRA PRANAWA WU
NIM : 201822606
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

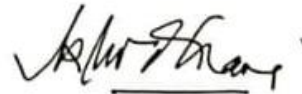
Pembimbing Utama,



Endang Komestv S, S.S., MM.PAR.,CHE.,CHRMP

NIP. 19741103 200812 2 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Kuswardhani, M.Ed

3825015501

Bandung, 20 September 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.

NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

JUDUL PROYEK AKHIR

Kualitas Pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya

NAMA : Corindra Pranawa Wu
NIM : 201822606
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Perjalanan

Pembimbing Utama,



Endang Komesty S., S.S., MM.Par.,
CHE., CHRMP
NIP. 19741103 200812 2 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Kuswardhani, M.Ed
3825015501

Penguji I,



Dr. R. Kuserdyana, M.Pd., CIQaR
NIP. 19640630 198703 1 001

Penguji II,



Drs. Jatmiko Edy Waluto, MM.Par.,
CIQaR
NIP. 19581109 199503 1 001

Bandung, November 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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



MOTTO

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui”

Aristotle Onassis

PERSEMBAHAN

“Penelitian yang tidak sempurna ini saya berikan untuk diri saya agar bisa terbang lebih tinggi lagi untuk mencapai mimpi saya dan keluarga saya sebagai wujud dari mereka yang telah memberikan segalanya untuk saya”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Corindra Pranawa Wu
Tempat/Tanggal Lahir : Salatiga, 28 Oktober 1998
NIM : 201822606
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul: **KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM PENDIDIKAN SURABAYA** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/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 Tugas Akhir/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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 20 September 2022



Corindra Pranawa Wu

ABSTRAK

Saat melakukan perjalanan wisata, tidak sedikit wisatawan yang mencari bukti bukti dari sejarah dan budaya setempat. Wisatawan ini dinamakan wisatawan budaya (*cultural tourist*), tujuan utama para wisatawan budaya adalah mengunjungi tempat tempat yang bersejarah termasuk museum. Kesuksesan museum sangat terkait dengan pengalaman kualitas pelayanan yang diberikan oleh museum. Museum Pendidikan Surabaya termasuk museum yang baru dibangun saat penelitian ini dibuat, tetapi telah memiliki beberapa ulasan yang kurang baik dalam hal kualitas pelayanan yang ditulis oleh para *reviewer* di *Google Maps Review* dan adanya pengalaman dari penulis langsung. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus kepada kualitas pelayanan yang ada di Museum Pendidikan Surabaya. Pengukuran kualitas pelayanan museum pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode turunan dari SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu HISTOQUAL (*History Quality*) yang dicetuskan oleh Frochot dan Hughes tahun 2000 yang terdapat lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *communication* (komunikasi), dan *consumable* (barang habis pakai). Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada 100 responden, didapatkan hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya mendapatkan nilai rata rata 3,84 yang mengindikasikan berkualitas, dimensi yang mempengaruhi nilai tersebut adalah *tangible* (bukti fisik) dengan perolehan nilai 4,17 yang masuk kedalam kategori berkualitas, dan dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu *consumable* (barang habis pakai) dengan nilai 3,01 yang termasuk skala cukup berkualitas. Penelitian ini merekomendasikan dilakukannya evaluasi terhadap dimensi *consumable* dengan cara melakukan *test market* untuk memilih barang habis pakai yang akan di jual untuk pengunjung seperti makanan, minuman, dan *merchandise* museum seperti baju, topi, ataupun makanan khas Surabaya. Lalu salah satu rekomendasi lainnya adalah menambahkan koleksi pada museum di bagian era kolonial yang terkesan sedikit oleh pengunjung. Rekomendasi ini bertujuan agar kualitas pelayanan yang diberikan museum dapat membuat pengunjung mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci: Museum, Kualitas Pelayanan, HISTOQUAL

ABSTRACT

When traveling, many tourists look for evidence of local history and culture. These tourists are called cultural tourists, the main purpose of cultural tourists is to visit historical places including museums. The success of the museum is closely related to the experience of the quality of service provided by the museum. The Surabaya Education Museum is a newly built museum at the time of this research but has had some unfavorable reviews on Google Maps Review and through some personal experience. Therefore, this study will focus on the quality of services at the Surabaya Education Museum. Measurement of museum service quality in this study uses a descriptive quantitative approach with a derivative method of SERVQUAL (Service Quality) namely HISTOQUAL (History Quality) which was coined by Frochot and Hughes in 2000 and has five dimensions, namely tangible, empathy, responsiveness, communication, and consumables. From the distribution of questionnaires to 100 respondents, the research results obtained that the quality of service at the Surabaya Education Museum got an average value of 3.84 which indicates quality, the dimension that affects the value is tangible with a value of 4.17 which is included in quality category, and the dimension that has the lowest value is consumables with a value of 3.01 which is included in the scale of sufficient quality. This study recommends evaluating the consumable dimension that will be sold to visitors such as food, drinks, and merchandise. One of the other recommendations is to add more collection in the colonial area because the visitors felt it is to limited the c. This recommendation is intended so that the quality of service provided by the museum can make visitors get maximum service.

Keywords: Museum, Service Quality, HISTOQUAL

KATA PENGANTAR

Rasa bersyukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rencana dan kehendak nyalah, penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya**” yang memiliki tujuan sebagai pemenuhan syarat penuntasan kegiatan belajar Diploma IV, Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, dan Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendorong penulis selama penyusunan usulan penelitian ini. Ucapan terima kasih penulis kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, S.Sos., MM.Par., CHM., CHRMP., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.Par., CE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
4. Bapak Wishnu Hartanto, S.H., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Ibu Endang Komesty S., S.S., MM.Par.,CHE.,CHRMP., selaku Dosen Pembimbing Utama
6. Ibu Dra. Kuswardhani , M.Ed., selaku Dosen Pembimbing Pendamping
7. Bapak Dr. R. Kusherdyana, M.Pd., CIQaR, selaku Dosen Penguji Pertama
8. Bapak Drs. Jatmiko Edy Waluto, MM.Par., CIQaR, selaku Dosen Penguji Kedua
9. Seluruh dosen dan staf pada program studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis bisa menyusun Proyek Akhir ini dengan lancar
10. Ibu Wardha Harum Awalia, selaku perwakilan dari Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata bagian UPTD Pengelolaan Museum dan Gedung Seni Budaya yang telah memberi data-data yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini
11. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan yang tidak pernah

habis untuk kebutuhan dan kelancaran kuliah

12. Sahabat-sahabat penulis yang sudah mendukung dan membantu dalam pengerjaan Proyek Akhir ini terkhususkan untuk MBP 2018 A dan B
13. Serta berbagai pihak yang mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung dalam pembuatan Proyek Akhir ini

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian Proyek Akhir ini dapat menjadi masukan yang baik dan bermanfaat bagi pengelola museum pada umumnya, khususnya bagi pengelola Museum Pendidikan Surabaya untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Bandung, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Museum	8
2. Pengunjung	8
3. Kualitas Pelayanan.....	9
B. Kerangka Pemikiran	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Pendekatan Penelitian.....	13
B. Objek Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel	13
D. Metode Pengumpulan Data	15
E. Definisi Operasional Variabel	16
F. Analisis Data	20
G. Pengujian Keabsahan Data	21
1. Uji Validitas	21
2. Uji Reliabilitas	23
H. Jadwal Penelitian	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. HASIL PENELITIAN.....	26
1. Identitas Responden.....	26

2.	Penilaian Kualitas Pelayanan.....	28
B.	Pembahasan	40
1.	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	40
2.	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	41
3.	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	42
4.	Dimensi <i>Communication</i> (Komunikasi)	43
5.	Dimensi <i>Consumable</i> (Barang Habis Pakai)	44
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		46
A.	Simpulan.....	46
B.	Rekomendasi	48
DAFTAR PUSTAKA		50

DAFTAR TABEL

TABEL 1 : DATA JUMLAH PENGUNJUNG	3
TABEL 2 : MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	18
TABEL 3 : SKALA LIKERT	20
TABEL 4 : HASIL VALIDITAS	22
TABEL 5 : HASIL RELIABILITAS	24
TABEL 6 : JADWAL PROYEK AKHIR	25
TABEL 7 : REKAPITULASI IDENTITAS RESPONDEN	26
TABEL 8 : SKALA LIKERT DENGAN RATING SCALE.....	28
TABEL 9 : RATING SCALE	29
TABEL 10 : HASIL TANGIBLE	30
TABEL 11 : HASIL EMPATHY	32
TABEL 12 : HASIL RESPONSIVENESS	34
TABEL 13 : HASIL COMMUNICATION	36
TABEL 14 : HASIL KETERSEDIAAN BROSUR BAHASA ASING	37
TABEL 15 : HASIL CONSUMABLE.....	38
TABEL 16 : HASIL KUALITAS PELAYANAN MUSEUM PENDIDIKAN SURABAYA.....	39

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : <i>REVIEW</i> PENGUNJUNG MUSEUM PENDIDIKAN SURABAYA	1
GAMBAR 2 : KERANGKA PEMIKIRAN	12
GAMBAR 3 : SUASANA MUSEUM	31
GAMBAR 4 : FASILITAS BERKEBUTUHAN KHUSUS	33
GAMBAR 5 : STAF MENJELASKAN TATA CARA MASUK MUSEUM	35
GAMBAR 6 : INFORMASI DI DALAM MUSEUM	37
GAMBAR 7 : PRODUK <i>COMSUMABLE</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER “KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM PENDIDIKAN SURABAYA”	52
LAMPIRAN 2 : SURAT PENUNJUKAN PEMBIMBING	53
LAMPIRAN 3 : SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	54
LAMPIRAN 4 : HASIL TURNITIN.....	55
LAMPIRAN 5 : BUKTI BIMBINGAN	56
LAMPIRAN 6 : MEMO	57
LAMPIRAN 7 : BIODATA PENULIS	58

DAFTAR PUSTAKA

- Ambrose, & Paine. (2006). *Museum Basics* (Second ed.). London dan New York: Routledge.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Atik, & Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Kebudayaan dan Pariwisata. (2008). *Direktorat Museum*. Jakarta.
- Esha. (2019). *Kualitas Pengalaman Generasi Milenial di Museum Sejarah Jakarta*. Jakarta.
- Frochot, I., & Hughes, H. (2000). *HISTOQUAL: The development of a historic houses assessment scale*.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Isnaini, K. (2019). *Kualitas Layanan Museum House of Sampoerna Kota Surabaya*. 4.
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Retrieved 2022, from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). *10 Provinsi dengan Jumlah Museum Terbanyak di Indonesia*. Retrieved April, 2022, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/01/22/10-provinsi-dengan-jumlah-museum-terbanyak-di-indonesia>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. 1). Erlangga.

- Lovelock, & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif* (7th ed.). Jakarta : Erlangga.
- Narayan, B., Rajendran, C., & Sai, L. P. (2008). Scales to measure and benchmark service quality in tourism industry: A second-order factor approach.
- Prayogo, R. R. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Turner, D. P. (2021). *Assessing Headache Triggers: A Practical Guide for Applied Research and Clinical Management*. Springer International Publishing.
- Yoeti, O. A. (2008). *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung : Angkasa.