

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG
BERKUNJUNG KE MUSEUM SRI BADUGA BANDUNG**

Diajukan sebagai salah satu syarat dapat menyelesaikan

Program Diploma IV



Oleh:

LUTHFANSA SYAHREZA FAROUQUE

201721772

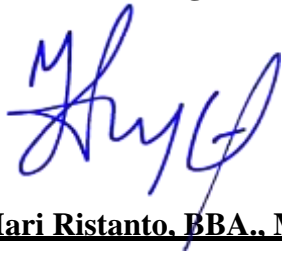
JURUSAN KEPARIWISATAAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung ke Museum Sri
Baduga Bandung**

Nama : Luthfansa Syahreza Farouque
NIM : 201721772
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata

Pembimbing I



Hari Ristanto, BBA., M.Sc.

NIP. 196809151999031001

Pembimbing II



Nurdin Hidayah, SST.Par., MM.

NIP. 198101022009121004

**Bandung, Januari 2023
Mengetahui:**

Kabag Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama

**Dr.ER.Ummi Kalsum, MM.Par.,CHM.,CHRM
NIP. 19730723199503 2 001**

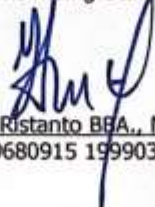
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Museum Sri Baduga Bandung

NAMA : Luthfansa Syahreza Farouque
NIM : 201721772
PROGRAM STUDI : Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,



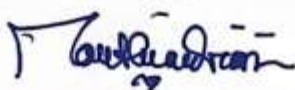
Hari Ristanto BBA., M.Sc
NIP. 19680915 199903 1 001

Pembimbing Pendamping,



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

Penguji I,



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

Penguji II,



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

Bandung, Februari 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



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

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda-tangan di bawah ini saya :

Nama : Luthfansa Syahreza Farouque
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 26 Juni 1999
NIM : 201721772
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATWAN YANG BERKUNJUNG KE MUSEUM SRI BADUGA BANDUNG

ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau dengan cara-cara 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 sungguh-sungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas atau pengarang di atas etika keilmuan dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Desember 2022

Pemulis Pernyataan



Luthfansa Syahreza Farouque

201721772

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tidak hentinya saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata (D-4) Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata Jurusan Kepariwisataan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dengan judul **“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Museum Sri Baduga Bandung”**.

Dalam proses menyelesaikan proyek akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, memberikan bimbingan dan dorongan selama penyusunan proyek akhir ini, yaitu:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Ketua Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. Er Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM.,CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi dan Kemahasiswaan
3. Ibu Wisi Wulandari, M.M.Par, selaku Ketua Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata.
4. Bapak Hari Ristanto, BBA., M.Sc, selaku pembimbing I dan Bapak Nurdin Hidayah, SST.Par., MM, selaku pembimbing II yang sudah menyediakan waktu dan memberikan ilmunya selama penyusunan Usulan Penelitian Proyek Akhir ini.
5. Dosen dan para staff Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata serta seluruh dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

6. Pihak pengelola Museum Sri Baduga Bandung yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian disana.
7. Kedua orang tua penulis yang telah mendukung dan mendoakan penulis kepada Allah SWT.
8. Teman-teman program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata angkatan 2017 dan 2018 yang sudah berjuang bersama-sama, dan semua pihak yang terlibat dalam kehidupan kuliah penulis.

Akhir kata penulis menyadari masih banyak kesalahan dalam Usulan Penelitian ini, karena itu segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna mencapai level yang lebih baik ke depannya.

Bandung, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABRSTAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Formal.....	5
2. Tujuan Operasional.....	5
D. Keterbatasan Penelitian	6
E. Manfaat Prnelitian	6
1. Manfaat Praktis	6
2. Manfaat Akademis.....	6
BAB II TIANJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
1. Pariwisata Budaya.....	7
2. Museum	7
3. Wisatawan.....	8
4. Kualitas Pelayanan.....	9
B. Kerangka Pemikiran	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Pendekatan Penelitian	12
B. Objek Penelitian	12
C. Populasi dan Sampel	13
1. Populasi.....	13
2. Sampel	13
D. Metode Pengumpulan Data	14
1. Teknik Kumpul Data	14
2. Alat Kumpul Data.....	15
E. Definisi Operasional Variabel	15
F. Analisis Data	16
1. Analisis Data.....	16
2. Alat Analisis Data.....	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23

A. Hasil Penelitian.....	23
1. Gambaran Umum Lokus.....	23
2. Profil Responden.....	24
3. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	25
B. Pembahasan.....	26
a. Tangibles.....	26
b. Realealibility.....	29
c. Responsiveness.....	31
d. Assurance.....	33
e. Empathy.....	35
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	36
A. Simpulan.....	36
a. Tangibles.....	36
b. Realealibility.....	36
c. Responsiveness.....	36
d. Assurance.....	36
e. Empathy.....	37
B. Rekomendasi.....	37
a. Tangibles.....	37
b. Realealibility.....	37
c. Responsiveness.....	38
d. Assurance.....	38
e. Empathy.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

1. Koleksi di Museum Sri Baduga Bandung.....	24
2. Diagram Jenis Kelamin Responden.....	24
3. Diagram Usia Responden.....	25

DAFTAR TABEL

1. Review Pengunjung	3
2. Ukuran Sampel Heuristic	13
3. Operasional Variabel	15
4. Hasil Uji Validitas	18
5. Skala Likert	21
6. Hasil Interval Skala Likert	22
7. Jadwal Pelaksanaan	22
8. Hasil Responden Variabel Kualitas Pelayanan	26
9. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tampilan Bangunan	26
10. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Fasilitas	27
11. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Teknologi	28
12. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penampilan Karyawan	28
13. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kecepatan Pelayanan	29
14. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketepatan Pelayanan	30
15. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Rasa Simpatik	30
16. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan Responsif	31
17. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penyampaian Yang Jelas dan Mudah Dimengerti	32
18. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sopan Santun	33
19. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tingkat Komunikasi	33
20. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengetahuan Yang Dimiliki	34
21. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Instrumen Penelitian.....	42
2. Contoh Hasil Perhitungan Skala Likert.....	44
3. Tampilan Kuesioner.....	45
4. Dokumentasi.....	46
5. Hasil Turnitin.....	47
6. Surat Keterangan Penelitian.....	48

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum. 2004. *Bar, MfflumffR dffii Pela ycinannyei*. Yogyakarta: ANDI
- Darmadi, Hamid. 2011 . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Hermawan, H. (2017b). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan : Studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Wahana Informasi Pariwisata : Media Wisata*, 15(1), 562–577.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, 2002, *Mcto<lologi Penelitian Bisiii>I/iituk Akuiitansi dan MtiitaJeinCfl*, Edisi Pertama, Yogyakarta : BPF
- J. Supranto M. A. 2000. *Statistik "I"eori thin Aplikasi* Jilid 1, Edisi Keenam. ETlangga, Jakarta
- Kotler, Amstrong. 2001. *Priiisip-prinsip pemasctraii*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retaling*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Philip Kotler. 2002. *Maimjemc•ti Pemu.varaii*, Edisi Millenium. Jilid 2. PT Prenhallindo. Jakarta
- Pitana. I Gde dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwi.data*, Yogyakarta. Penerbit ANDI
- R.S, Darmajati. 2005. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisalaan)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung

: Alfabeta, CV

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed*. Bandung: Alfabeta

Rencana Strategi (RENSTRA) Sekretariat Daerah Kota Bandung Tahun 2018 - 2023

Riyanto, Slamet dan Hatmawan Andhita. 2020. *Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen* (2020:12)

Undang — Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan