

ABSTRAK

ALFINA YASTIANA. NIM 2020110055. Analisis Kesenjangan Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Pottery Class Pada Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta.

Dibawah bimbingan Ibu Ina G Djamhur, A.Par, M.Sc.

Museum Seni Rupa dan Keramik (MSRK) merupakan top 20 museum di Jakarta.

Salah satu kegiatan yang digemari oleh pengunjung adalah Pottery Class, yang mana pengunjung dapat belajar dan membuat keramik. Namun, terdapat beberapa keluhan terkait kualitas pelayanan kegiatan pottery class ini, yaitu antrian pottery class yang panjang dan pengunjung sudah datang namun kuota pottery class sudah penuh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan (gap) pelayanan berupa pelayanan yang diharapkan atau diinginkan dan yang diterima dengan kepuasan pengunjung. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi dan variabel kepuasan terdiri dari tiga dimensi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berisi pernyataan tentang kualitas pelayanan (harapan dan kenyataan) dan kepuasan pengunjung dengan skala likert. Penyebaran melalui google form dengan teknik purposive sampling kepada 100 responden yaitu pengunjung yang pernah mengikuti pottery class. Sementara untuk analisa gap menggunakan Importance Performance Analysis. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan karena pelayanan yang diterima pengunjung tidak sesuai dengan pelayanan yang diinginkan pengunjung, menunjukkan gap yang negative. Disarankan bahwa kegiatan pottery class dapat dipesan melalui reservasi online agar pengunjung dapat dengan mudah

mendapatkan tiket. Reservasi online juga dapat meminimalisir antrian karena pengunjung dapat datang sesuai dengan nomor antrian atau estimasi waktu kegiatan pottery class. Pada hasil analisa diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pada kuadran A adalah kesediaan alat dan perlengkapan pottery class yang diberikan layak digunakan (tanah liat, kardus, plastic, apron, dan roda putar), karyawan MSRK menanggapi jika menerima keluhan pottery class dari pengunjung, dan karyawan MSRK mengucapkan selamat datang saat kedatangan pengunjung.

Kata Kunci : Pottery Class, Museum, Museum Seni Rupa dan Keramik, Kualitas Pelayanan, Kesenjangan, Kepuasan, Service Quality, Importance Performance Analysis.

ABSTRACT

ALFINA YASTIANA. NIM 2020110055. Analysis of Service Gap and Satisfaction of Visitors Pottery Class at the Jakarta Fine Arts and Ceramics Museum. Under the guidance of Mrs. Ina G Djamhur, A.Par, M.Sc.

Museum of Fine Arts and Ceramics (MSRK) is a top 20 museum in Jakarta. One of the activities favored by visitors is the Pottery Class, where visitors can learn and make ceramics. However, there are several complaints related to the quality of service for this pottery class activity, namely the long pottery class queue and visitors have come but the pottery class quota is full. The purpose of this study is to determine the gap

(gap) of services in the form of services that are expected or desired and received with visitor satisfaction. Service quality variables consist of five dimensions and satisfaction variables consist of three dimensions. The data collection technique uses questionnaires containing statements about service quality (expectations and reality) and visitor satisfaction with the Likert scale. Dissemination through Google form with purposive sampling technique to 100 respondents, namely visitors who have participated in the pottery class. Meanwhile, gap analysis uses Importance Performance Analysis. The results show that there is a gap because the service received by visitors is not the service desired by visitors, showing a negative gap. It is recommended that pottery class activities be booked through online reservations so that visitors can easily get tickets. Online reservations can also minimize queues because visitors can come according to the queue number or estimated time of pottery class activities.

Keywords: Pottery Class, Museum, Museum of Fine Arts and Ceramics, Service Quality, Gap, Satisfaction, Service Quality Method, Importance Performance Analysis.