

ABSTRAK

HANDOYO SUCIPTO. NIM 2020110038. Analisis Peran Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Sejarah Jakarta. Dibawah bimbingan Ibu Ismayanti, S.Tr.Par., M.Sc.

Museum Sejarah Jakarta merupakan salah satu aset budaya penting ibu kota

Indonesia dengan jumlah pengunjung yang cukup banyak, namun terdapat keluhan-keluhan pengunjung yang dapat mempengaruhi kepuasan. Penelitian ini bertujuan

untuk menganalisis pendapat pengunjung tentang fasilitas, mengukur kepuasan pengunjung dan mengidentifikasi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pengunjung di Museum Sejarah Jakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang disebarakan melalui google form kepada 100 responden yang pernah mengunjungi Museum Sejarah Jakarta. Metode analisis penelitian ini menggunakan metode Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif dan Metode Analisis Statistik

Inferensial dengan Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian pada variabel fasilitas menunjukkan "Sangat Baik" dan hasil Kepuasan Pengunjung menunjukkan "Sangat Puas". Hal tersebut dinyatakan bahwa responden sangat puas telah mengunjungi Museum Sejarah Jakarta. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan hasil uji T yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada fasilitas terhadap

kepuasan pengunjung. Tentu saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola museum yaitu dapat meningkatkan kuantitas fasilitas, supaya fasilitas di Museum memadai dan dapat menyesuaikan keinginan pengunjung serta menciptakan kepuasan saat mengunjungi museum dan juga dapat meningkatkan kualitas fasilitas di museum tersebut. Dengan meningkatkannya kualitas fasilitas di museum tersebut, tentu kepuasan pengunjung juga meningkat, kedepannya pengunjung merasa puas setelah berkunjung dan berkeinginan datang kembali karena fasilitas di museum tersebut memadai, serta dapat menceritakan kepuasannya terhadap museum tersebut kepada rekan dan kerabatnya.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung, Fasilitas, Museum Sejarah Jakarta.

ABSTRACT

HANDOYO SUCIPTO. NIM 2020110038. Analysis of the Role of Facilities on Visitor Satisfaction at the Jakarta History Museum. Under the guidance of Mrs. Ismayanti, S.Tr.Par., M.Sc.

The Jakarta History Museum is one of the important cultural assets of the Indonesian capital with a large number of visitors, but there are visitor complaints that can affect satisfaction. This study aims to analyze visitor opinions about facilities, measure visitor satisfaction and identify the effect of facility variables on visitor satisfaction variables at the Jakarta History Museum. The data collection technique in this study used purposive sampling with a questionnaire as a research instrument distributed via

google form to 100 respondents who had visited the Jakarta History Museum. This research analysis method uses the Quantitative Descriptive Statistical Analysis method and the Inferential Statistical Analysis Method with Simple Linear Regression. The results of the research on the facility variable show "Very Good" and the results of Visitor Satisfaction show "Very Satisfied". It was stated that the respondents were very satisfied to have visited the Jakarta History Museum. The conclusion in this study shows the results of the T test which states that there is a significant effect on facilities on visitor satisfaction. Of course, the advice that can be given to the museum management is to increase the quantity of facilities, so that the facilities at the Museum are adequate and can match the wishes of visitors and create satisfaction when visiting the museum and can also improve the quality of facilities in the museum. By improving the quality of facilities in the museum, of course visitor satisfaction also increases, in the future visitors feel satisfied after visiting and want to come back because the facilities in the museum are adequate, and can tell their satisfaction with the museum to their colleagues and relatives.

Keywords: Visitor Satisfaction, Facilities, Jakarta History Museum.