

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM ADITYAWARMAN**

ARTIKEL



NIRA APRIWANTI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Maret 2016**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM ADITYAWARMAN

Nira Apriwanti¹, Silfeni², Hijriyantomi²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FPP Universitas Negeri Padang
email: niraapriwanti@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman. Jenis penelitian ini digolongkan kepada asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 117 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *insidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 54 orang. Pengumpulan data menggunakan angket berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Museum Adityawarman tergolong pada kategori baik sebanyak 63 %. Demikian juga dengan kepuasan pengunjung secara keseluruhan di Museum Adityawarman tergolong pada kategori baik sebanyak 66,7 %. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman dengan nilai koefisien determinan (*R Square*) sebesar 0,146 dan nilai signifikansi 0,004.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung

Abstract

The purpose of this research is to examine the influence between the quality of service towards visitor satisfaction in Adityawarman Museum. The type of research is clausal associative. Population in this research are amounted to 117 people. The sampling technique is non probability sampling, by using insidental sampling. Sample in this research are amounted to 54 people. Data collecting using a questionnaire based on a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Based on the results of the research concluded that in general about the quality of service in Adityawarman Museum is good (63 %), meanwhile for visitor satisfaction in Adityawarman Museum is also good (66,7 %). The results also indicate that there is significant influence between quality of service and visitor satisfaction in Adityawarman Museum with the coefficient determinant (*R Square*) value of 0,146 on a 0,004 significant value.

Key Words: Quality of Service and Visitor Satisfaction

¹ Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016

² Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

A. PENDAHULUAN

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu Daerah Tujuan Wisata di Indonesia. Provinsi ini adalah salah satu destinasi yang memiliki sumber daya alam dan budaya yang beragam. Salah satunya adalah Kota Padang yang menawarkan berbagai macam objek wisata sejarah dan kepurbakalaan. Objek wisata sejarah dan kepurbakalaan di Kota Padang adalah Museum Adityawarman. Museum Adityawarman berlokasi di Komplek Lapangan Tugu Jl. Diponegoro No. 10 Padang. Dibangun di atas tanah seluas 2,5 Ha dan telah memiliki 6.152 koleksi yang terdiri atas 10 jenis, yaitu koleksi Geologika, Biologika, Arkeologika, Historika, Filologika, Nurismatika/Heraldika, Keramologika, Etnografika, Teknologika dan Seni rupa.

Berikut jumlah pengunjung yang berkunjung ke Museum Adityawarman dari tahun 2011-2014 dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung di Museum Adityawarman Tahun 2011-2014

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2011	1.125
2	2012	1.012
3	2013	1.307
4	2014	2.168
Jumlah		5.612

Sumber: Data Olahan Museum Adityawarman (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan pengunjung ke Museum Adityawarman sudah cukup baik dan meningkat dua kali lipat di tahun 2014, sehingga menjadi tugas penting bagi pengelola untuk mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan

pelayanan yang semakin baik tentunya kepuasan pengunjung juga semakin baik nantinya.

Menurut Tjiptono (2012: 157) mengemukakan ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan konsumen (*expected service*), maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik. Jika layanan yang diterima (*perceived service*) melebihi layanan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima (*perceived service*) lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengunjungnya.

Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa di Museum Adityawarman cukup beragam dirasakan oleh pengunjung, ada yang menilai baik dan juga buruk. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan pada tanggal 20 Mei 2015 melalui metode wawancara dengan 6 dari 8 orang pengunjung di sekitar lokasi objek wisata, terlihat beberapa permasalahan antara lain tidak adanya salam/sambutan dan senyum yang diberikan petugas kepada pengunjung yang datang. Kemudian sulit ditemukannya pemandu yang siap melayani di dalam ruang pameran. Hal ini terbukti adanya pengunjung yang kesulitan ketika ingin bertanya dan mencari tahu informasi mengenai artefak yang berada di dalam ruang pameran.

Selanjutnya, pemandu yang masih kurang inisiatif dalam menawarkan jasa untuk menjelaskan artefak-artefak yang dipamerkan di dalam ruang pameran. Selain itu, pengunjung yang kurang puas terhadap pameran didalam museum yang terlihat tidak menarik dan monoton. Hal ini terbukti karena tidak adanya narasi tentang sejarah budaya minangkabau serta tidak adanya peragaan alat atau kegiatan yang bisa dilakukan pengunjung di dalam museum.

Berdasarkan uraian di atas, pentingnya penelitian ini penulis angkat adalah untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini digolongkan kepada penelitian *assosiatif* bentuk hubungan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah berkunjung ke Museum Adityawarman sebanyak 117 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *insidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 54 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), standar deviasi (S_{di}), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu:

$$\geq (M_i + 1,5 S_{di}) - \text{keatas} = \text{Sangat Baik}$$

$$(Mi + 0,5 Sdi) - <(Mi + 1,5 Sdi) = \text{Baik}$$

$$(Mi - 0,5 Sdi) - <(Mi + 0,5 Sdi) = \text{Cukup Baik}$$

$$(Mi - 1,5 Sdi) - <(Mi - 0,5 Sdi) = \text{Kurang Baik}$$

$$<(Mi - 1,5 Sdi) - \text{kebawah} = \text{Tidak Baik}$$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$Sdi = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

Selanjutnya dilakukan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas, uji homogenitas dan analisis regresi linear sederhana yang digunakan untuk menghitung kadar pengaruh variabel X dengan Y.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kualitas Pelayanan Di Museum Adityawarman

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai kualitas pelayanan di Museum Adityawarman diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 84,72, skor terendah 70 dan skor tertinggi 94. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 97,5$	0	0
Baik	82,5 – < 97,5	34	63

Cukup	67,5 – < 82,5	20	37
Buruk	52,5 – < 67,5	0	0
Sangat Buruk	< 52,5	0	0
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang kualitas pelayanan sebesar 84,72, terlihat persentase sebesar 63% berada pada rentang skor 82,5 – < 97,5 dengan kategori baik.

2. Analisis Kepuasan Pengunjung Di Museum Adityawarman

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 37,481, skor terendah 32 dan skor tertinggi 42. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 39	17	31,5
Baik	33 – < 39	36	66,7
Cukup	27 – < 33	1	1,8
Buruk	21 – < 33	0	0
Sangat Buruk	< 21	0	0
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang kepuasan pengunjung sebesar 37,481, terlihat persentase 66,7% berada pada rentang skor 33 – < 39 dengan kategori baik.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengunjung
N		54	54
Normal Parameters ^a	Mean	84.72	37.48
	Std. Deviation	5.652	2.196
Most Extreme Differences	Absolute	.101	.124
	Positive	.076	.124
	Negative	-.101	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.742	.910
Asymp. Sig. (2-tailed)		.641	.379

a. Test distribution is Normal.

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikan probabiliti untuk kedua variabel, baik variabel kualitas pelayanan (X), maupun variabel kepuasan pengunjung (Y) terdistribusi secara normal.

b. Uji Homogenitas

Tabel 5. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
Kepuasan Pengunjung			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.794	14	33	.083

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikansi variabel kepuasan pengunjung (Y) berdasarkan variabel kualitas pelayanan (X) = 0,083 > 0,05, artinya data variabel kepuasan pengunjung (Y) berdasarkan variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai varian yang sama.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap

kepuasan pengunjung (Y) di Museum Adityawarman seperti yang terlihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.382 ^a	.146	.130	2.04845

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square 0,146 artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) adalah sebesar 14,6%. Sedangkan 85,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Sedangkan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) di Museum Adityawarman secara simultan (bersama-sama) dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Goodness of Fit (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.282	1	37.282	8.885	.004 ^a
	Residual	218.199	52	4.196		
	Total	255.481	53			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan hasil uji anova di atas, dapat diketahui nilai signifikansi untuk kedua variabel, baik variabel kualitas pelayanan (X) maupun variabel kepuasan pengunjung (Y) adalah 0,004. Dimana dengan taraf sig. $0,004 < 0,05$ Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman secara simultan (bersama-sama).

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Museum Adityawarman dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.908	4.227		5.892	.000
	Kualitas Pelayanan	.148	.050	.382	2.981	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Dari tabel di atas, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 = 24.908 + 0,148 X_1$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,148 pada sig. $0,004 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,148 satuan kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman.

5. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Museum Adityawarman, terlihat dari pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Museum Adityawarman secara keseluruhan dikategorikan baik, dengan persentase 63% berada pada rentang skor $82,5 - < 97$.

Dalam hal ini bisa kita lihat kualitas pelayanan di Museum Adityawarman belum maksimal, sehingga perlu diperhatikan lagi. Walaupun sudah dikategorikan baik, petugas museum harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan harapan pengunjung yang datang berkunjung. Sesuai dengan teori menurut Budi (2013: 48) “kualitas layanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Selanjutnya berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman secara keseluruhan dikategorikan baik, dengan persentase 66,7% berada pada rentang skor $33 - < 39$.

Sesuai dengan teori Somad dan Priansa (2014: 32) “kepuasan pengunjung adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan”. Teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung akan menciptakan perasaan puas atau tidakpuasnya atas kinerja yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan hasil yang dirasakan setelah pemakaiannya.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman tergolong pada kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman sebesar 14,6%, sedangkan 85,4% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, lokasi dan citra.

2. Saran

Bagi petugas pelayanan pengunjung diharapkan mampu memperhatikan dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengunjung sehingga memberikan suatu bentuk kepuasan bagi pengunjung.

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran. Untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, disarankan agar dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, lokasi dan citra

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Silfeni, M.Pd dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budi, Agung Permana. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi
- Buku Profil Museum Nagari Adityawarman*. 2014. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata UPTN Museum Nagari Adityawarman
- Somad, Rismi & Priansa, Donni Juni. (2014). *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Ed. 2. Yogyakarta: Andi