

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN MUSEUM BALAPUTERA DEWA PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Agung Nanda

Nim : 212017355

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN MUSEUM BALAPUTERA DEWA PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama:Agung Nanda

Nim:212017355

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Nanda

NIM : 212017355

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan
Museum Balaputera Dewa Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di universitas muhamadyah palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 5



Agung Nanda



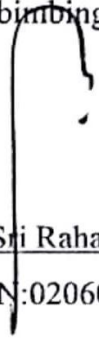
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAH SKRIPSI


Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang
Nama : Agung Nanda
NIM : 212017355
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal Juli 2021

Pembimbing I


Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN:0206016702

Pembimbing II


Hj. Zuhriyah, S.E., M.Si
NIDN:0018105606

Mengetahui, Dekan

Dr. Zalcha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN:0229057501



MOTTO :

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”

(QS. Al Insyirah : 6-8)

Dengan Mengucap Rasa Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT.

Kupersembahkan Teruntuk Orang-Orang Yang Kusayangi :

- ✚ Mamak dan Abak tercinta, Rita Kurniasih dan Suwanto.**
- ✚ Adik laki-laki yang tersayang, Rizki dan Bintang. dan**
- ✚ Yola Monica yang selalu ada disaat susah maupun senang.**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan **terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda yaitu Suwanto dan Ibunda Rita Kurniasih** dan adik tercinta Rizki dan Aditya Bintang yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi serta yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang yang paling baik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Ibu Dr. Maftuha Nurrahmi, S.E., M.Si selaku pelaksana tugas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si dan Bapak Mister Candra, S.pd.,M.M selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Hj. Zuhriyah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Anggreany Hustia, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk memberikan bahan penulisan dalam skripsi.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan semester akhir, terimakasih selalu mensupport, selalu membantu dan selalu ada dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih teman- teman manajemen paket I yang telah membantu dan sama-sama berjuang dalam tugas akhir.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Palembang, Agustus 2021

Agung Nanda

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Moto dan Persembahan	v
Halaman Prakata	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya	14
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Lokasi Penelitian.....	19
C. Operasionalisasi Variabel.....	20
D. Populasi Dan Sampel	21
E. Data Yang Digunakan	22

F. Metode Pengumpulan Data	23
G. Analisis Data Dan Tehnik Analisis	24
BAB IV. HASIL SIMPULAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Pembahasan	33
B. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kuesioner Pra Riset	5
Tabel III.1 Variabel, Dimensi, Definisi Variabel, dan indikator	20
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel X₁ (Bukti Fisik)	35
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel X₂ (Kehandalan)	36
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X₃ (Daya Tanggap)	36
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel X₄ (Jaminan)	37
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel X₅ (Empati).....	37
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (KepuasanWisatawan)	38
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	40
Tabel IV.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel IV.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel IV.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	43
Tabel IV.12 Variabel Kepuasan Wisatawan	44
Tabel IV.13 Variabel Bukti Fisik.....	47
Tabel IV.14 Variabel Kehandalan.....	49
Tabel IV.15 Variabel Daya Tanggap.....	52
Tabel IV.16 Variabel Jaminan.....	55
Tabel IV.17 Variabel Empati	58
Tabel IV.18 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel IV.19 Hasil Uji F (Simultan).....	63
Tabel IV.20 Hasil Uji t.....	64
Tabel IV.21 Hasil Uji Determinasi	66

Daftar Gambar

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	17
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabulasi
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6 Analisa Regresi, Hasil Uji F, Uji t, Uji R
- Lampiran 7 Tabel R
- Lampiran 8 Tabel F
- Lampiran 9 Tabel t
- Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset
- Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Plagiarsm Checker
- Lampiran 13 Sertifikat AIK
- Lampiran 14 Sertifikat SPSS
- Lampiran 15 Sertifikat Komputer
- Lampiran 16 Sertifikat Seminar
- Lampiran 17 Bukti Perbaikan Skripsi
- Lampiran 18 Jurnal
- Lampiran 19 Biodata Penulis

ABSTRAK

Agung Nanda/212017355/2021/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah mengunjungi Museum Balaputera Dewa Palembang, sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan ada pengaruh positif variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang. Hasil uji hipotesis F menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang. Hasil uji hipotesis t menunjukkan bahwa ada pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan terhadap kepuasan wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang. sedangkan variabel Bukti Fisik dan Empati menunjukkan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang. Hasil koefisien determinasi kualitas pelayanan hanya mampu berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan wisatawan dengan besar sumbangan yang dihasilkan sebesar 49,8%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) dan Kepuasan Konsumen

Abstract

Agung Nanda/212017355/2021/The Effect of Service Quality on Tourists Satisfaction in Balaputera Dewa Museum of Palembang

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on tourists satisfaction in Balaputera Dewa Museum of Palembang. The type of this research used in this study was associative. The population in this study were tourists who had visited Balaputera Dewa Museum of Palembang. The samples were 100 respondents selected using purposive sampling technique. The analytical method used was qualitative which was then quantified. The data analysis technique used in this research were multiple linear regression analysis, F test, t test and the coefficient of determination. The results of multiple linear regression analysis showed that there was a positive effect of the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on the tourists satisfaction in Balaputera Dewa Museum of Palembang. The results of the F hypothesis test indicated that there was a significant effect of service quality on tourist satisfaction in Balaputera Dewa Museum of Palembang. The results of the t-test indicated that there was an effect of variables of reliability, responsiveness, and guarantee on tourist satisfaction in Balaputera Dewa Museum of Palembang, while the variables of physical evidence and empathy showed no effect on tourist satisfaction in Balaputera Dewa Museum Palembang. The results of the coefficient of determination of service quality had a contribution on tourist satisfaction by 49.8%.

Keywords: Service Quality (Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), Consumer Satisfaction



August 5, 2021

✍

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting bagi suatu negara. Dengan pariwisata, maka suatu daerah khususnya pemerintah daerah tempat objek itu berada akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap Wisata, karena aktifitas berwisata bagi seorang individu dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu, kesehatan dan pariwisata spiritual. Pariwisata merupakan sektor yang sangat penting karena bersifat baik fisik, sosial budaya, ekonomi. Pariwisata juga menawarkan wisata yang beragam, mulai dari wisata bahari/tirta, wisata sejarah, wisata arkeologi, wisata budaya dan wisata agama serta wisata-wisata lain sebagainya.

Sumatera Selatan memiliki sejarah panjang keberadaannya. Provinsi yang sejak berabad lampau dikenal dengan nama Bumi Sriwijaya ini merupakan lokasi berdirinya kerajaan maritim termasyur di nusantara bernama Kerajaan Sriwijaya. Memasuki abad ke-15, berdirilah Kesultanan Palembang yang berkuasa hingga kedatangan kolonialisme Belanda ke bumi Sriwijaya. Jauh sebelum itu, menurut Van der Hoop, peneliti asal Belanda, Sumatera Selatan merupakan

salah satu wilayah di nusantara yang banyak ditemukan pemukiman dari zaman megalith.

Sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki sejarah panjang, Sumatera Selatan tentu memiliki berbagai benda peninggalan bersejarah. Untuk menjaga dan melestarikannya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan kemudian membangun Museum Balaputera Dewa di Jalan Srijaya I No 28, Palembang. Museum yang memiliki luas lahan sekitar 23.565 m² ini menyimpan 10 jenis koleksi, dengan jumlah koleksi mencapai 3.882 item.

Secara umum, Museum Balaputera Dewa menyimpan berbagai koleksi dari zaman pra-sejarah, zaman Kerajaan Sriwijaya, zaman Kesultanan Palembang, hingga ke zaman kolonialisme Belanda. Berbagai koleksi tersebut dipamerkan di dalam tiga ruang pameran utama. Sebelum memasuki tiga ruang pameran utama, pengunjung akan menyaksikan berbagai koleksi arca di selasar museum. Berbagai replika arca tersebut berasal dari zaman megalith di Sumatera Selatan. Kebudayaan Megalith atau kebudayaan batu besar di Sumatera Selatan berada di wilayah dataran tinggi Pagaralam. Posisinya berada dalam rangkaian Pegunungan Bukit Barisan di sisi sebelah barat Sumatera Selatan. Di wilayah ini ditemukan 22 lokasi pemukiman budaya megalith. Dari pemukiman tersebut ditemukan benda-benda pra-sejarah berupa arca yang kemudian menjadi koleksi Museum Balaputera Dewa.

Berbagai arca yang saat ini menjadi koleksi museum antara lain arca megalith ibu menggendong anak, arca orang menunggang kerbau, hingga arca manusia dililit ular. Setelah melewati selasar, pengunjung akan memasuki ruang pameran museum. Pada ruangan ini pengunjung akan mendapatkan informasi tentang awal mula sejarah berdirinya Kerajaan Sriwijaya di nusantara. Di ruangan ini juga ditemukan koleksi benda peninggalan dari zaman pra-kerajaan Sriwijaya berupa kerajinan tembikar, manik-manik, dan pengecoran logam. Pada bagian lain ditemukan berbagai replika prasasti yang menjelaskan awal mula berdirinya Kerajaan Sriwijaya. Prasasti-prasasti tersebut antara lain, prasasti Kedukan Bukit, Relaga Batu, Kota Kapur, Talang Tuo, Boom Baru, Kambang Unglen I, Kambang Unglen II, dan Prasasti Siddhayatra. Selain prasasti, pada ruangan ini pengunjung juga akan menemukan koleksi lain dari zaman Kerajaan Sriwijaya berupa arca Buddha, arca Hindu, dan Fragmen. Masuk lebih ke dalam, pengunjung akan di bawa menelusuri zaman Kesultanan Palembang. Benda-benda peninggalan zaman ini berupa alat tenun songket. Salah satu koleksi kain songket yang menjadi kebanggaan Museum Balaputera Dewa adalah kain songket dengan motif Naga Besaung yang memiliki panjang 6 meter dengan lebar sekitar 25 cm. Selain itu, pengunjung juga akan menemukan koleksi lain berupa berbagai kerajinan seni ukir Palembang. Berbagai seni ukir tersebut telah teraplikasi dalam rek pengantin, dipan, kursi, hingga hiasan pada pintu rumah. Koleksi seni

ukir dari zaman Kesultanan Palembang yang menjadi kebanggaan Museum Balaputera Dewa adalah rumah limas dan rumah ulu yang berada di halaman belakang museum. Museum Balaputera Dewa dibuka setiap hari kecuali Senin mulai pukul 08.30 WIB hingga 15.00 WIB, dengan harga tiket yang relatif terjangkau. Hanya dengan membayar Rp2.000 untuk orang dewasa dan Rp1.000 untuk anak-anak, pengunjung sudah bisa menikmati kekayaan sejarah yang tersimpan di dalam museum. Dari harga tiket yang murah tersebut, diharapkan masyarakat makin gemar untuk berkunjung ke museum, dan merevitalisasi kembali arti penting sejarah kebudayaan bagi perkembangan suatu masyarakat yang berbudaya.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono & Chandra (2013:180), kualitas pelayanan adalah alat sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. Upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam mewujudkan Museum Balaputera Dewa sebagai tempat wisata sejarah budaya sudah cukup baik, namun masih terkendala keterbatasan pendanaan. Permasalahan lainnya yang menyebabkan kurang minatnya wisatawan untuk berkunjung antara lain seperti masih terdapat bangunan dan benda-benda bersejarah yang kurang terawat, Kurangnya angkutan umum yang benar-benar melewati lokasi museum, kurangnya penjelasan yang tertera pada benda-benda sejarah yang ada dan kesiapan pemandu museum dalam menjelaskan dan memberikan informasi mengenai

benda atau bangunan bersejarah yang ada juga kurang maksimal sehingga pengunjung kurang memahami arti dan maksud dari benda-benda yang ada, kemudian kurangnya rasa empati pemandu wisata terhadap wisatawan khususnya wisatawan local, dan kebanyakan pengunjung yang datang adalah pengunjung terjadwal seperti karena adanya jadwal tour, kunjungan dari instansi dan juga sekolah-sekolah yang ada di kota Palembang. Hal ini tentunya sangat di sayangkan padahal Museum Balaputera Dewa adalah museum terbesar di Sumatera Selatan. Berikut hasil pra-riset dengan membagikan kuesioner kepada wisatawan tentang Museum Balaputera Dewa Palembang.

Tabel I.1
Kuesioner pra-riset

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Tempat yang bagus	20	10	30
2	Kebersihan yang terjaga	10	20	30
3	Informasi benda dan bangunan sejarah yang jelas	7	23	30
4	Kesigapan pemandu dalam memandu wisatawan yang baik	11	19	30
5	Pelayanan pemandu wisata yang baik	17	13	30

Sumber : Kuesioner 2021.

Data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa Museum Balaputera Dewa adalah tempat wisata yang memiliki bukti fisik yang cukup bagus di mata wisatawan namun kurangnya Kebersihan seperti banyak debu-debu yang menempel pada benda yang ada, Informasi yang ada pada benda-benda bersejarah kurang bisa dipahami, serta daya tanggap

pemandu museum yang kurang dari pelayanan dan pengelola bagi keluhan wisatawan.

Berdasarkan uraian di atas yang telah dikemukakan tersebut maka akan menarik jika di lakukan penelitian yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang”

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang ?
2. Adakah Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang ?
3. Adakah Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang ?
4. Adakah Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang ?
5. Adakah Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang ?
6. Adakah Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang ?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang.
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Balaputera Dewa Palembang.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti
dapat memberikan gambaran praktek dan teori yang selama ini di peroleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.
2. Bagi Almamater
Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang topiknya relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Cochran, WG, 2016, *Sampling Technique*, New York: John Wiley & Sons.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2012. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elek Media Komputindo
- Kotler, Philip dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nira Apriwanti, Silfeni, Hijriyantomi Suyuthie (2016) melakukan penelitian sejenis dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Adityawarman. Di ambil pada tanggal 30 Juli 2021.
https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+wisatawan+museum&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rambat Lupiyoadi (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Selemba Empat.
- Rahmat Priyanto, Intan Mahfud (2019) melakukan penelitian sejenis dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta. Di ambil pada tanggal 30 Juli 2021.
https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+wisatawan+museum&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart.
- Reynaldo Indra Jaya (2016) melakukan penelitian sejenis dengan judul Analisis Pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan pada *The Bagong Adventure* (Museum Tubuh Kota Batu). di ambil pada tanggal 30 Juli 2021.
https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+wisatawan+museum&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjito, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta. Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono. Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.