

ABSTRAK

Nama : Sarah Austriana Program Studi : Manajemen Pariwisata

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Virtual Experience* Museum Penerangan Taman Mini Indonesia Indah terhadap Kepuasan Pengunjung

Pembimbing : Miswan, SE,M.Si

Sebagai salah satu objek wisata, museum yang menjadi tempat untuk menyimpan benda-benda bersejarah dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pembelajaran dan pariwisata. Dari tahun ke tahun terdapat peningkatan pengunjung museum di DKI Jakarta. Hal ini menjadi sesuatu yang penting dan berharga, yang menunjukkan bahwa, masyarakat mulai menyadari adanya manfaat museum sebagai tujuan wisata, dan sarana pendidikan. Di sisi lain, hal ini dapat pula dipahami bahwa, telah terjadi peningkatan kualitas dalam pengelolaan museum. Dari berbagai macam museum yang berada di wilayah DKI Jakarta, salah satu di antaranya yang menarik untuk diteliti yaitu Museum Penerangan TMII. Museum ini berfokus pada aspek materi mengenai komunikasi dan informasi. Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, museum ini terdampak pandemi Covid-19 yang sangat signifikan dalam jumlah pengunjung sejak awal pandemi (Maret 2020). Menghadapi hal tersebut, Museum Penerangan TMII mengembangkan program *Virtual Experience* yang bertujuan untuk dapat mempertahankan eksistensinya di masa *New Normal*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan pada program *Virtual Experience* Museum Penerangan Taman Mini Indonesia Indah terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data primer bersumber dari hasil kuesioner yang dikirim kepada 100 responden yaitu pengunjung program *Virtual Experience* Museum Penerangan TMII; dan dari wawancara semi-terstruktur dengan staf layanan dan edukasi Museum Penerangan TMII. Data dianalisis dengan menggunakan regresi sederhana linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari hasil analisis regresi linear sederhana dapat dikatakan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *Virtual Experience* Museum Penerangan TMII terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Museum, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, *Virtual Experience*