

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Responden dalam penelitian ini 434.953 dan sampel yang didapat sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang masing-masing telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji t dengan program SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai sangat baik dengan rata-rata 3,42. Adapun hasil dari kepuasan pengunjung dinilai sangat puas dengan rata-rata 3,53. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Museum Nasional Indonesia Jakarta Pusat, dimana nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar $0,001 < 0,05\%$. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,482 atau 48,2% dan 51,8% merupakan variabel yang tidak diteliti seperti harga, produk, promosi dan variabel penelitian lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Kuantitatif, Museum Nasional Indonesia, dan Responden

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality on visitor satisfaction. The method employed is quantitative descriptive. The respondents in this study were 434,953, and the obtained sample consisted of 100 individuals using purposive sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire with a Likert scale, each of which had been tested, and met the criteria for validity and reliability. This research utilized simple linear regression analysis with hypothesis testing, specifically the t-test, using SPSS 29. The results of the study indicate that service quality is rated very well with an average of 3.42. Furthermore, visitor satisfaction is evaluated as very satisfied with an average of 3.53. The t-test results also demonstrate that service quality significantly influences visitor satisfaction at the National Museum of Indonesia in Central Jakarta, with a significance value for the impact between variable X and variable Y being $0.001 < 0.05\%$. The impact of service quality on visitor satisfaction is 0.482 or 48.2%, and 51.8% represents variables that were not examined, such as price, product, promotion, and other research variables.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Quantitative, National Museum of Indonesia, Respondents.