

ABSTRAK.

Museum Nasional Indonesia sebagai instansi pemerintah pusat dengan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 117/KMK.05/2021 di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, dalam menjalankan fungsinya masih terdapat keluhan dari pengunjung Museum Nasional Indonesia seperti kenyamanan pengunjung pada saat berkunjung dan kemampuan petugas dalam melayani pengunjung. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pengunjung. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Adapun sampel dalam penelitian ini dan kemudian disebar kuesioner berupa GoogleForm secara daring sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik Simple Random Sampling dengan skala likert yang masing-masing di uji coba telah memenuhi syarat validasi dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji t dengan program SPSS 29. Hasil penelitian menggunakan uji t menunjukkan pengujian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($11.927 > 1.984$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0.000 < 0.05$). Hal ini menyebabkan H_0 diterima dan H_a ditolak, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali di Museum Nasional Indonesia. Tentu saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola museum yaitu menjaga Kualitas Pelayanan yang sudah baik saat ini dan meningkatkan hal-hal yang masih dinilai kurang oleh pengunjung, misalnya kemampuan petugas dalam melayani pengunjung. Serta kemampuan petugas dalam memahami keluhan dan merespon pengunjung, sehingga pengunjung yang berkunjung ke Museum Nasional Indonesia mendapatkan kesan yang baik, bahkan berminat untuk berkunjung kembali ke Museum Nasional Indonesia.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung Kembali, Responden

ABSTRACT

The National Museum of Indonesia, as a central government institution operating under the Financial Management of Public Service Agency (PPK-BLU) scheme, in accordance with Minister of Finance Decree No. 117/KMK.05/2021 under the auspices of the Ministry of Education, Culture, Research, and Technology, still receives complaints from visitors regarding visitor comfort and the service capabilities of staff members. The objective of this research is to analyze the influence of service quality on visitors' intention to revisit. This research adopts a quantitative descriptive approach. The sample for this study consists of 100 respondents who were administered a Google Form questionnaire online. Data collection utilized Simple Random Sampling technique with Likert scale questions, ensuring both validity and reliability. The analysis employed simple linear regression with hypothesis testing using the t-test in SPSS 29. The results of the t-test indicate that the testing of the service quality variable (X) significantly influences the intention to revisit (Y), as evidenced by the calculated t-value being

greater than the critical t-value ($11.927 > 1.984$) and the significance level (p-value) being less than the predetermined significance level ($0.000 < 0.050$). This leads to the acceptance of the alternative hypothesis (H_a) and the rejection of the null hypothesis (H_0), indicating a positive and significant relationship between service quality (X) and visitors' intention to revisit (Y) at the National Museum of Indonesia. Recommendations for museum management include maintaining the current level of service quality and improving areas identified as lacking by visitors, such as staff's service capabilities and their ability to understand and respond to visitor feedback. This would ensure that visitors to the National Museum of Indonesia have a positive impression and are even inclined to revisit.

Keywords: Service Quality, Intention to Revisit, Respondents