PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM DI JAKARTA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana

ANNISA INTAN RACHMAWATI

24220104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

2026

PERSEMBAHAN

"Apapun yang menjadi takdirmu akan mencari jalannya untuk menemukanmu"

Sayyidina Ali bin Abi Thalib

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah S.W.T, ini kupersembahkan untuk:

1. Teruntuk cinta pertama dan panutan ku, almarhum ayah Andri Laksana Bin Muhammad Sjukri, Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi,namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan,sumber semangat dan insipirasi yang tak tergantikan. Doa-doa papa,didikan dan nilai-nilai kehidupan yang papa tanamkan akan selalu hidup dalam diri penulis. Alhamdulillah,penulis kini telah sampai pada tahap ini, menyelesaikan skripsi sederhana ini sebagai bentuk persembahan untuk ayah dan bukti tanggung jawab bahwa penulis sarjana. Semoga Allah SWT menempatkan papa di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal'Alamin.

2. Teruntuk Mama tercinta, sosok luar biasa yang selalu hadir dalam doa, semangat, dan pengorbanan tanpa henti. Terima kasih atas cinta yang tak tergantikan, atas air mata dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis hingga sampai di titik ini. Semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan Kesehatan dan kebahagiaan kepada Mama.

3. Keluarga tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan warna dalam perjalanan hidup saya.

4. Rekan kerja saya atas dukungan, kepercayaan, serta kesempatan yang telah diberikan untuk terus bertumbuh, baik secara profesional maupun pribadi.

5. Teman teman saya, yang selalu hadir memberikan ketegaran, semangat, dan keberanian dalam menghadapi berbagai tantangan.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

6. Teman seperjuangan, terutama keluarga besar Angkatan Manajemen Universitas Nusa Mandiri, atas kebersamaan, bantuan, serta motivasi yang diberikan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

7. Terakhir, Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri, Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, yang berani melawan ketakutan mengubah menjadi keberanian. Terimakasih sudah berusaha selalu tabah dan iklas meski cobaan datang seiring berganti dan selalu mencoba untuk tetap terlihat baik saja. Semoga kedepannya bisa selalu tegar, iklas dan selalu sabar melewali setiap fase kehidupan. Mari untuk selalu berkerja sama untuk menghujudkan setiap mimpi yang tertunda.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,saya:

NIM	: 24220104
Nama	: Annisa Intan Rachmawati
Program studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Di Jakarta Barat**", adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas nusa mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal: 31 Juli 2026
Yang menyatakan..



Annisa Intan Rachmawati

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Annisa Intan Rachmawati
NIM	: 24220104
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non- exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Di Jakarta Barat**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internetatau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 31 Juli 2026
Yang menyatakan,



Annisa Intan Rachmawati

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Annisa Intan Rachmawati
NIM	: 24220104
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Jenjang	: Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Di Jakarta Barat

Untuk dipertahankan pada Periode 1 – 2026 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 11 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Ditandatangani Digital:
Ida Zuniarti
2026-08-03 11:56:15

Dosen Pembimbing : Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M.

DEWAN PENGUJI

Ditandatangani Digital:
Instianti Elyana
2026-08-11 13:42:27

Penguji I: Instianti Elyana, M.M., M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Bryan Givan
2026-08-11 14:05:40

Penguji II: Bryan Givan, S.E., M.M.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MESEUM DI JAKARTA BARAT" adalah hasil karya tulis asli Annisa Intan Rachmawati dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.
Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Annisa Intan Rachmawati
Alamat : Jl. Mawar Merah VI No.122, RT.001/RW.007, Malaka Jaya, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13460
No.Telp : 085890752692
E-mail : annisaintan9701@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM DI JAKARTA BARAT".

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Ida Zuniarti, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
8. Staff/karyawan di lingkungan Museum Seni Rupa Dan Keramik Jakarta Barat.
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 6 Januari 2022

Penulis



Annisa Intan Rachmawati

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik di Jakarta Barat menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Data diperoleh dari 155 responden melalui kuesioner, diolah dengan IBM SPSS menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan (t hitung -0,795, signifikansi 0,428) terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan (t hitung 3,129, signifikansi 0,002). Namun, secara simultan keduanya tidak berpengaruh signifikan (F hitung 2,109, signifikansi 0,125). Ini mengindikasikan ada faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengunjung seperti kualitas koleksi, suasana, harga tiket, promosi, dan pengalaman berkunjung.

Kesimpulannya, fasilitas signifikan dalam meningkatkan kepuasan, sementara kualitas pelayanan belum berpengaruh signifikan. Pengelola museum diharapkan meningkatkan fasilitas dan memperhatikan faktor lain untuk kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Museum Seni Rupa dan Keramik.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

This study analyzes the impact of service quality and facilities on visitor satisfaction at the Museum of Fine Arts and Ceramics in West Jakarta, employing a quantitative approach and a survey method. Data were collected from 155 respondents via questionnaires and processed using IBM SPSS, utilizing validity and reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination.

The results indicate that service quality has a negative and insignificant effect (t-value -0.795, significance 0.428) on visitor satisfaction, whereas facilities have a positive and significant effect (t-value 3.129, significance 0.002). However, when analyzed simultaneously, the two variables do not have a significant effect (F-value 2.109, significance 0.125). This suggests the presence of other factors influencing visitor satisfaction, such as collection quality, atmosphere, ticket prices, promotions, and the overall visiting experience.

In conclusion, facilities play a significant role in enhancing satisfaction, while service quality does not yet have a significant impact. Museum management is encouraged to improve facilities and consider other factors to boost visitor satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Visitor Satisfaction, Museum of Fine Arts and Ceramics.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

Al Ghifari, A. Z., & Ismayanti, I. (2024). Pengaruh Museum Experience Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik. Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK), 3, 99–108. https://doi.org/10.36441/snpk.vol3.2024.218

Anjani, S. P., Sambas, M., & Farida, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta Barat). Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK), 3, 304–313. https://doi.org/10.36441/snpk.vol3.2024.233

Cesi Mawar M. S., & Djamhur, I. G. (2025). Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik. Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK), 4, 220–227. https://doi.org/10.36441/snpk.vol4.2025.331

Creswell, J. W. (2021). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (Edisi ke-4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Elisa, M., & Ina, D. (2023). Pengaruh Daya Tarik Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan ke Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta. Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK), 2, 163–171. https://doi.org/10.36441/snpk.vol2.2023.114

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). Multivariate Data Analysis (8th ed.). Cengage Learning.

Komalasary, N. I., Haryono, J., & Darsiah, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta. Jurnal Pariwisata, Bisnis dan Digital, 1(1), 10–20. https://doi.org/10.30647/jpbd.v1i1.1932

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (15th ed.). Harlow: Pearson Education.

Lupiyoadi, R. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi (Edisi ke-4). Jakarta: Salemba Empat.

Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2020). Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis). Bandung: Alfabeta.

Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2023). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology (10th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). Consumer Behavior (12th ed.). Harlow: Pearson Education.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2021). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (8th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan ke-2). Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2021). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Yastiana, A., & Djamhur, I. G. (2024). Analisis Kesenjangan Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Pottery Class pada Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta. Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK), 3, 29–35.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI