

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM
BALAPUTERA DEWA**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Univeritas Indo Global Mandiri**



**Disusun oleh:
ILHAM HUDHORI
NPM. 2020510010**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap
kepuasan pengunjung museum balaputera dewa
Nama : Ilham hudhori
NPM : 2020510010
Program Studi : Manajemen
Pembimbing I : Roswaty, SE., M.Si
Pembimbing II : Shafiera Lazuarni, SE., M.Sc. CFP., AFA
Tanggal Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Palembang, 05 Februari 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Roswaty, S.E., M.Si
NIDN.0219096301

Pembimbing II,



Shafiera Lazuarni, S.E., M.Sc. CFP., AFA
NIDN. 0213109401

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuarni, SE., M.Sc
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN. 0204128602

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung museum balaputera dewa

Nama : Ilham Hudhori

NPM : 2020510010

Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Ketua Penguji :



Roswaty, SE., M.Si
NIDN.0219096301

Penguji I :



Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si
NIDN.0202067802

Penguji II :



Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP
NIDN. 0204128602

Disahkan Oleh,

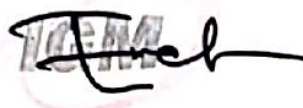
Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP
NIDN. 0204128602

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Hudhori

NPM : 2020510010

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 05 Februari 2024



Ilham Hudhori
NPM : 2020510010

LEMBAR REVISI

Nama : Ilham Hudhori
NPM : 2020510010
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung museum balaputera dewa

Ketua Penguji :



Roswaty, SE., M.Si
NIDN :0219096301

Penguji I :



Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si
NIDN :0202067802

Penguji II :



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN :0204128602

Palembang, 05 FEBRUARI 2024
Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc
NIDN. 0213109401

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputera Dewa ". Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H, Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Endah Dewi Purnamasari, S.E., M.M., CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc., CFP., AFA selaku Ketua Program Studi Manajemen dan sekaligus dosen pembimbing II
4. Roswaty, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I
5. Dr. Siti Komariah Hildayanti, M.M., CIRR., CLMA selaku dosen penguji I
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis

7. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuan selama ini
8. Kepada Orang tua serta keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan, doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini
9. Teman – teman manajemen angkatan 2020 atas segala kebersamaan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Palembang, 05 Februari 2024



Ilham Hudhori

2020510010

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tujuan pariwisata adalah memaksimalkan laba untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, disamping pariwisata harus dapat mewujudkan kepuasan pengunjung Dampak terciptanya kepuasan pengunjung akan mewujudkan loyalitas pengunjung dan kunjungan kembali dari pariwisata terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung museum Balaputera Dewa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menyampaikan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap pengunjung Museum Balaputera Dewa. Secara parsial nilai pelanggan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap pengunjung Museum Balaputera Dewa. Secara simultan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Balaputera Dewa. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang memberikan kontribusi lebih besar terhadap tingkat kepuasan pengunjung yang dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Balaputera Dewa bila dibandingkan dengan nilai pelanggan maka disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Balaputera Dewa Palembang, Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Balaputera Dewa Palembang, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Balaputera Dewa Palembang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Kepuasan.

ABSTRACT

This research is motivated by the purpose of tourism is to maximize profits to increase economic, social and cultural growth, in addition to tourism must be able to realize visitor satisfaction. The impact of creating visitor satisfaction will realize visitor loyalty and return visits from related tourism. This study aims to determine how the influence of service quality and customer value on visitor satisfaction of Balaputera Dewa museum. The method used in peeliian is quantitative research type. The results of the study said that from Partially, the variable of service quality has a positive and significant influence on visitors to the Balaputera Dewa Museum. Partially, customer value has a positive and significant influence on visitors to Balaputera Dewa Museum. Simultaneously, service quality and customer value have a positive and significant influence on customer satisfaction which in this study is a visitor to the Balaputera Dewa Museum. Service quality is a variable that contributes more to the level of visitor satisfaction which in this study is visitors to the Balaputera Dewa Museum when compared to customer value, it is concluded that Service Quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction of the Balaputera Dewa Museum Palembang, Customer Value has a positive and significant effect on the satisfaction of the arbor of the Balaputera Dewa Museum Palembang, Service Quality and Customer Value have a positive and significant effect on visitor satisfaction of Balaputera Dewa Museum Palembang.

Keywords: Quality of Service, Customer, Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR REVISI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Nilai Pelanggan	12
2.1.3 Kepuasan Pengunjung	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.3 Variabel Penelitian.....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Populasi dan Sampel.....	33
3.6.1 Populasi	33
3.6.2 Sampel Penelitian	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Uji Validitas	35
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.5 Uji Hipotesis.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian	42
4.2 Analisis Deskriptif.....	43
4.2.1 Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan (X_1).....	43
4.2.2 Analisis Deskripsi Nilai Pelanggan (X_2).....	44
4.2.3 Analisis Deskripsi Kepuasan Pengunjung (Y).....	45
4.3 Analisis Hasil Penelitian.....	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.3.5 Uji Hipotesis.....	53
4.3.6 Uji Koefisien Korelasi (R)	55
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	57
4.4.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung	58
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung	60
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
 DAFTAR PUSTAKA	 65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Museum Balaputera Dewa	2
Gambar 1.2 Grafik Data Pengunjung Museum.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Grafik PP – Plot Uji Normalitas 1.....	49
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 3.3 Skala Alternatif	33
Tabel 3.4 Jumlah Pengunjung Museum Balaputera Dewa	33
Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	43
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan (X1)	43
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskripsi Nilai Pelanggan (X2)	44
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Kepuasan Pengunjung (Y)	45
Tabel 4.6 Uji Validitas	46
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas.....	50
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.10 Uji Parsial.....	54
Tabel 4.11 Uji Simultan	55
Tabel 4.12 Uji Koefisien Korelasi	56
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	57