

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM
BRAWIJAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Ahmad Najih Azkiya'

200607110004

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM BRAWIJAYA

SKRIPSI

Oleh

AHMAD NAJIH AZKIYA'
200607110004

Telah diperiksa dan Disetujui:
Tanggal: 24 Juni 2026

Pembimbing I



Anindya Gita Puspita, M.A
NIP. 19891029202012 2003

Pembimbing II



Ach. Nizam Rifqi, M.A.
NIP. 199206092022031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Nisa Nuzuludawamah, M.IP
NIP. 199002232018012001

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM BRAWIJAYA
SKRIPSI

Oleh
AHMAD NAJIH AZKIYA'
200607110004

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan
diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Sains Informasi (S.S.I)
Pada tanggal 24 Juni 2026

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : **Wahyu Hariyanto, M.M**
NIP. 198907212019031007

Anggota Penguji I : **Dedy Dwi Putra, M.Hum.**
NIP. 199203112022031002

Anggota Penguji II : **Anindya Gita Puspita, M.A**
NIP. 19891029202012 2003

Anggota Penguji III : **Ach. Nizam Rifqi, M.A.**
NIP. 199206092022031002

Tanda Tangan

()

()

()

()

Mengetahui dan mengesahkan,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Gla Sidi Mudawamah, M.IP
NIP. 19900223201801200

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Najih Azkiya'
NIM : 200607110004
Prodi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan, atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 24 juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Najih Azkiya'
200607110004

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung di Museum Brawijaya”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM., CRMP selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Agus Mulyono, S.Pd., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Nita Siti Mudawamah, M.IP, selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Anindya Gita Puspita, M.A, selaku dosen pembimbing I. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan, ilmu, kesabaran, serta waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan dukungan yang diberikan menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Ach Nizam Rifqi, M.A, selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
6. Bapak Wahyu Hariyanto, M.M, selaku dosen penguji I serta bapak Dedy Dwi Putra, M.Hum., selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai.

7. Bapak dan ibu dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Ibu, bapak, adik, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moral dan spirituil.
9. Kepada Pimpinan Kabintal jarahdam V/Brawijaya serta bapak dan ibu jajaran staf dan pengelola Museum Brawijaya yang telah memberikan izin, meluangkan waktu dan memberikan akses penuh kepada penulis untuk melakukan observasi, wawancara dan mengumpulkan data yang di perlukan selama penelitian.
10. Teman-teman Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
11. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal 'Alamin...

Malang, 24 Juni 2026



Ahmad Najih Azkiya'

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga titik akhir. Perjalanan ini tidak selalu berjalan mudah, dan tidak setiap langkah ditempuh tanpa lelah. Namun, di balik setiap proses yang terlalui, selalu ada kekuatan yang tak terlihat namun nyata menguatkan. Karya ini tidak lahir dari satu usaha semata, melainkan dari kehadiran banyak hati yang tulus memberikan doa, dukungan, dan bantuan dalam setiap prosesnya. Oleh karena itu, dengan penuh hormat dan rasa terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta bapak Pudjiono, S.Pd.I dan Ibu Kiswati. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, serta dukungan yang tidak pernah putus dalam setiap langkah kehidupan penulis. Segala pencapaian yang diraih hingga saat ini tidak lepas dari peran dan perjuangan yang telah diberikan dengan penuh ketulusan. Semoga Allah SWT. senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan kepada kalian.
2. Kepada saudari Aktamipia Arum Pratiwi Putri sebagai *partner* yang selalu menemani, membantu, memberi dukungan dan meluangkan waktu tenaga dan pikirannya untuk terus memberikan dukungan dan motivasi hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi
3. Seluruh Keluarga Besar Penulis. Terima kasih atas doa, perhatian, dukungan, serta kasih sayang yang selalu diberikan. Kehadiran keluarga menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan maupun penyusunan skripsi ini.
4. Kepada adik saya Ahmad Niam Asfiya, yang telah memberikan semangat dan do'a untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Ibu Anindya Gita Puspita, M.A, selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan, ilmu, kesabaran, serta waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan dukungan yang diberikan menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi. Terima kasih atas ilmu, pengalaman, motivasi, serta pembelajaran yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Segala pengetahuan yang diperoleh menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menempuh perjalanan akademik maupun kehidupan di masa mendatang.
7. Teman-teman dan sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, motivasi, serta berbagai cerita yang telah mewarnai perjalanan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian memberikan banyak kenangan dan pelajaran yang akan selalu penulis ingat.
8. Kepada Ahmad Najih Azkiya', diri saya sendiri. Terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai

tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik meskipun sering dihadapkan pada keraguan, kelelahan, dan berbagai keterbatasan. Pencapaian ini adalah bukti bahwa setiap usaha memiliki makna. Semoga penulis selalu memiliki keberanian untuk terus melangkah, berkembang, dan menghargai setiap proses kehidupan yang akan datang.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
ملخص	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kepuasan Pengunjung	10
2.2.2 Museum	12
2.2.3 Servqual	13
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Alur Penelitian	17
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.4 Subjek dan objek	19
3.5 Sumber Data	19
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.6.1 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.7 Instrumen Penelitian	21
3.7.1 Uji Validitas	23
3.7.2 Uji Reliabilitas	24
3.8 Teknik Pengumpulan Data	25
3.8.1 Observasi	25
3.8.2 Kuesioner	26
3.9 Analisis Data	26
3.9.1 Mean	27
3.9.2 Nilai Interval	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29

4.1	Hasil Penelitian.....	29
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.2	Karakteristik Responden	31
4.1.3	Hasil Penyajian Instrumen	33
4.1.4	Hasil Analisis Data.....	37
4.1.5	Analisis Deskriptif	41
4.2	Pembahasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Museum Brawijaya	29
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Umur	31
Gambar 4. 3 Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Gambar 4. 4 Data Berdasarkan Kategori Pengunjung	33
Gambar 4. 5 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 1.....	42
Gambar 4. 6 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 2.....	43
Gambar 4. 7 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 3.....	43
Gambar 4. 8 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 4.....	44
Gambar 4. 9 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 5.....	45
Gambar 4. 10 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 6.....	46
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 7.....	46
Gambar 4. 12 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 8.....	47
Gambar 4. 13 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 9.....	48
Gambar 4. 14 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 10.....	49
Gambar 4. 15 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 11.....	49
Gambar 4. 16 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 12.....	50
Gambar 4. 17 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 13.....	51
Gambar 4. 18 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 14.....	51
Gambar 4. 19 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 15.....	52
Gambar 4. 20 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 16.....	53
Gambar 4. 21 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 17.....	54
Gambar 4. 22 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 18.....	54
Gambar 4. 23 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 19.....	55
Gambar 4. 24 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 20.....	56
Gambar 4. 25 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 21.....	57
Gambar 4. 26 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 22.....	58
Gambar 4. 27 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 23.....	58
Gambar 4. 28 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 24.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian	19
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	21
Tabel 3.3 Skor Pengukuran dengan Skala Likert	26
Tabel 3.4 Skala Penilaian/Interval	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.3 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Mean	37
Tabel 4.4 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Grand Mean	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	75
Lampiran 2. Rumus Penentuan Sampel Sovlin.....	76
Lampiran 3. Kuesioner	77
Lampiran 4. Permohonan Pengisian Kuesioner oleh Pengguna & Data Survey	81
Lampiran 5. Hasil Kuesioner	82
Lampiran 6. Nilai r-tabel Uji Validitas	83
Lampiran 7. Hasil Validitas pada SPSS.....	84
Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas pada SPSS	85
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiasi Turnitin.....	98

ABSTRAK

Azkiya', Ahmad Najih. 2026. **Analisis Kepuasan Pengunjung di Museum Brawijaya. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing (I) Anindya Gita Puspita, M.A (II) Ach. Nizam Rifqi, M.A.**

Kata Kunci: kepuasan pengunjung, Museum Brawijaya, (Service Quality) *SERVQUAL*.

Museum Brawijaya merupakan salah satu museum sejarah di Kota Malang yang berperan sebagai sarana edukasi, pelestarian budaya, dan wisata sejarah. Sebagai destinasi wisata edukatif, kualitas pelayanan yang diberikan museum menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengunjung. Namun, belum diketahui secara pasti bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh Museum Brawijaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya dengan menggunakan Teori *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden yang merupakan pengunjung Museum Brawijaya dan telah melakukan kunjungan minimal satu kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Instrumen penelitian terdiri atas 24 pernyataan yang disusun berdasarkan lima dimensi teori *SERVQUAL*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya secara keseluruhan memperoleh nilai grand mean sebesar 4,05 yang termasuk dalam kategori puas. Dimensi *tangibles* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,23 dengan kategori sangat puas, menunjukkan bahwa pengunjung sangat puas terhadap kondisi fisik museum, kebersihan, area parkir, fasilitas penunjang, dan penampilan petugas. Sementara itu, dimensi *responsiveness* memperoleh nilai terendah sebesar 3,84, meskipun masih berada dalam kategori puas. Dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* masing-masing memperoleh nilai 4,11; 4,09; dan 3,98 dengan kategori puas. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengunjung Museum Brawijaya secara umum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

ABSTRACT

Azkiya', Ahmad Najih. 2026. **Analysis of Visitor Satisfaction at Brawijaya Museum. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Advisors (I) Anindya Gita Puspita, M.A (II) Ach. Nizam Rifqi, M.A.**

Keywords: visitor satisfaction, Brawijaya Museum, (service quality) SERVQUAL.

The Brawijaya Museum is one of the historical museums in Malang City which acts as a means of education, cultural preservation and historical tourism. As an educational tourism destination, the quality of service provided by the museum is an important factor in creating visitor satisfaction. However, it is not yet known for certain the level of visitor satisfaction with the services provided by the Brawijaya Museum. This research aims to analyze the level of visitor satisfaction at the Brawijaya Museum using Service Quality Theory (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research uses descriptive quantitative methods. Data was obtained by distributing questionnaires to 98 respondents who were visitors to the Brawijaya Museum and had visited at least once. The sampling technique uses purposive sampling. The research instrument consists of 24 statements prepared based on the five dimensions of SERVQUAL theory. The research results show that the overall satisfaction level of visitors to the Brawijaya Museum obtained a grand mean value of 4.05 which is included in the satisfied category. The tangibles dimension received the highest score of 4.23 in the very satisfied category, indicating that visitors were very satisfied with the physical condition of the museum, cleanliness, parking area, supporting facilities and the appearance of the staff. Meanwhile, the responsiveness dimension received the lowest score of 3.84, although it was still in the satisfied category. The dimensions of reliability, assurance, and empathy each received a value of 4.11; 4.09; and 3.98 in the satisfied category. Based on the research results, it can be concluded that visitors to the Brawijaya Museum are generally satisfied with the quality of the services provided.

ملخص

أحمد ناجح أركيا. ٢٠٢٦م. تحليل رضا الزوار في متحف براويجيا رسالة جامعية. قسم علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتقنية، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج. المشرقيان: (١) أنينديا جيتا بوسنييتا، الماجستير، (٢) أخ نظام رفيقي، الماجستير.

الكلمات المفتاحية: رضا الزوار، متحف براويجيا، جودة الخدمة، جودة الخدمة

يُعدُّ متحف براويجيا أحد المتاحف التاريخية في مدينة مالانج، والذي يقوم بدور مهم في التعليم والمحافظة على التراث الثقافي والسياحة التاريخية. وباعتباره وجهة سياحية تعليمية، تُعدُّ جودة الخدمات التي يقدمها المتحف عاملاً مهماً في تحقيق رضا الزوار. ومع ذلك، لم يُعرف بعد بشكل دقيق مستوى رضا الزوار عن الخدمات التي يقدمها متحف براويجيا. يهدف هذا البحث إلى تحليل مستوى رضا الزوار في متحف براويجيا باستخدام نظرية جودة الخدمة (SERVQUAL)، وهي الملموسية والاعتمادية وسرعة الاستجابة والضمان والتعاطف. ويستخدم هذا البحث المنهج الوصفي الكمي. وقد جمعت البيانات من خلال توزيع استبيانات على ٩٨ مشاركاً من زوار متحف براويجيا ممن سبق لهم أن زاروا المتحف مرة واحدة على الأقل، واستخدمت في اختيار العينة طريقة العينة القصدية. تكونت أداة البحث من ٢٤ عبارة أُعدت بالاعتماد على الأبعاد الخمسة لنظرية جودة الخدمة. وأظهرت نتائج البحث أن المتوسط العام لرضا زوار متحف براويجيا بلغ ٤,٠٥، وهو ما يقع ضمن فئة الرضا. وحصل بعد الملموسية على أعلى متوسط وقدره ٤,٢٣ ضمن فئة الرضا المرتفع جداً، مما يدل على أن الزوار كانوا راضين جداً عن الحالة المادية للمتحف ونظافته ومواقف السيارات والمرافق الداعمة ومظهر الموظفين. أما بعد سرعة الاستجابة فقد حصل على أدنى متوسط وقدره ٣,٨٤، على الرغم من أنه ما زال يقع ضمن فئة الرضا. وقد حصلت أبعاد الاعتمادية والضمان والتعاطف على متوسطات بلغت ٤,١١ و ٤,٠٩ و ٣,٩٨ على التوالي، وجميعها تقع ضمن فئة الرضا. وبناءً على نتائج هذا البحث، يمكن الاستنتاج أن زوار متحف براويجيا راضون عموماً عن جودة الخدمات المقدمة.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Malang menyandang gelar sebagai kota Pendidikan terbesar di Jawa Timur hal ini disebabkan karena Kota Malang memiliki fasilitas dari sektor pendidikan yang lengkap dari mulai tingkatan taman kanak-kanak, sekolah dasar sampai jenjang pendidikan perguruan tinggi dan jenis pendidikan non formal maupun pihak swasta (Jalali & Rusmiwari, 2019). Salah satu aset penting dalam menunjang karakter kota pendidikan adalah keberadaan fasilitas edukatif nonformal seperti Museum. Menurut Peraturan (Pemerintah RI, 2015) Museum merupakan lembaga yang memiliki fungsi ikasikannya kepada masyarakat. Definisi Museum berdasarkan konferensi umum ICOM (*International Council Of Museums*) Museum adalah lembaga nirlaba permanen yang melayani masyarakat yang meneliti, mengumpulkan, melestarikan, menafsirkan dan memamerkan wisata budaya berwujud dan takbenda, terbuka untuk umum, mudah diakses dan inklusif serta mendorong Museum dalam keberagaman juga keberlanjutan (ICOM, 2022) .

Museum Brawijaya yang terletak di pusat kota Malang merupakan salah satu Museum sejarah yang menyimpan berbagai koleksi bersejarah, terutama yang berkaitan dengan perjuangan militer di wilayah Jawa Timur. Museum Brawijaya telah beroperasi selama 57 tahun sejak 1968 hingga saat ini. Museum ini didirikan dengan tujuan tempat penyimpanan benda-benda bersejarah yang digunakan pada masa Revolusi tahun 1945 seperti senjata, Meriam, lukisan, baju perang serta yang paling *iconic* adalah Gerbong Maut yang terkenal serta koleksi lainnya tentang perjuangan kemerdekaan Indonesia juga penjelasan mengenai Pemberontakan Partai Komunis Indonesia (PKI) menjadikannya Museum berbasis Militer pertama di Jawa Timur (Risdianti & Hermawan, 2021).

Kepuasan pengunjung museum dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan (Kotler, 2016). Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari sikap petugas yang ramah dan responsif, ketersediaan informasi yang jelas, fasilitas yang memadai, serta kenyamanan lingkungan museum.

Ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pengunjung, maka akan muncul rasa puas yang mendorong kesan positif terhadap museum. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan memengaruhi minat pengunjung untuk kembali. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman berkunjung yang menyenangkan dan berkesan (Kotler, 2016).

Sesuai perintah dalam *Al-Quran* Allah SWT menganjurkan para hambanya untuk menjelajahi dan mengunjungi suatu tempat dimuka Bumi dalam surat Q.S Al- Nahl 90:16 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Dia melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”

Ayat ini menegaskan perintah Allah SWT kepada manusia untuk menegaskan keadilan (al-‘adl), berbuat kebajikan (al-ihsan), serta memberikan hak kepada pihak yang membutuhkan, dan pada saat yang sama melarang segala bentuk perilaku yang merugikan, tidak bermoral, dan melampaui batas. Nilai keadilan dalam konsep pelayanan adanya perlakuan yang sama, jujur, dan tidak diskriminatif dalam pelayanan, sedangkan nilai ihsan mendorong pemberi layanan untuk bekerja secara optimal, ramah, dan penuh tanggung jawab, tidak hanya sebatas memenuhi kewajiban formal (Octarilza et al., 2025).

Dalam konteks museum, ayat tersebut dapat diimplementasikan melalui penyediaan pelayanan yang adil, ramah, dan profesional kepada seluruh pengunjung. melalui penyediaan layanan yang adil, beretika, dan berorientasi pada kebutuhan pengunjung. Prinsip keadilan tercermin dari perlakuan yang sama kepada seluruh pengunjung tanpa diskriminasi, baik pelajar maupun masyarakat umum, serta upaya penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan pengunjung. Nilai ihsan diwujudkan melalui sikap petugas

museum yang ramah, informatif, dan responsif dalam memberikan pelayanan serta membantu pengunjung memahami koleksi dan informasi sejarah yang disajikan (Najam & Mustamil, 2020).

Seiring berkembangnya sektor pariwisata dan meningkatnya minat masyarakat terhadap wisata edukasi, jumlah kunjungan museum menunjukkan adanya peningkatan. Berdasarkan data jumlah pengunjung Museum Brawijaya yang tercatat dalam buku daftar pengunjung Museum Brawijaya, pada tahun 2024 tercatat sebanyak 4.403 pengunjung, kemudian meningkat menjadi 4.590 pengunjung pada tahun 2025. Meskipun menunjukkan adanya peningkatan, kenaikan tersebut relatif kecil yaitu sebesar 187 pengunjung atau sekitar 4,2% dalam kurun waktu satu tahun. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan minat kunjungan masih tergolong rendah dan belum mengalami pertumbuhan yang signifikan dibandingkan potensi museum sebagai destinasi wisata edukasi di Kota Malang. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas, serta strategi promosi agar kepuasan pengunjung meningkat dan minat berkunjung kembali dapat berkembang (Runa, 2026).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada 15 Agustus 2025 dengan pengunjung yang datang, beberapa pengunjung menyampaikan fasilitas dan sarana yang tersedia dinilai kurang optimal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung Museum Brawijaya

Demikian, peningkatan jumlah pengunjung belum tentu mencerminkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia (Raharjo, 2017). Dalam konteks pengelolaan destinasi wisata, kepuasan pengunjung menjadi aspek yang sangat penting karena berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali, rekomendasi kepada orang lain, serta citra positif suatu objek wisata. Apabila pengunjung merasa puas, maka kemungkinan besar mereka akan melakukan kunjungan ulang dan memberikan ulasan positif. Sebaliknya, apabila pengunjung merasa kurang puas, hal tersebut dapat berdampak pada penurunan minat kunjungan di masa mendatang (Runa, 2026).

Sebagai museum yang menyajikan koleksi sejarah perjuangan bangsa, Museum Brawijaya Malang dituntut untuk tidak hanya menyediakan koleksi yang informatif, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, kenyamanan lingkungan, serta pengalaman berkunjung yang menyenangkan (Lapotulo, 2022). Perkembangan ekspektasi masyarakat terhadap destinasi wisata saat ini semakin tinggi, sehingga pengelola museum perlu memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengunjung (Kotler, 2016).

Berdasarkan angka jumlah kunjungan pada tahun 2024 hingga 2025 serta pentingnya kepuasan dalam mendukung keberlanjutan destinasi wisata, maka diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya Malang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung sebagai dasar evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas museum.

Untuk menaikkan daya tarik kunjungan Museum Brawijaya, pengelola Museum juga melakukan penataan benda-benda koleksi agar terlihat lebih rapi, menjaga kebersihan sebagai bentuk menjaga kenyamanan pengunjung, perawatan dinding bangunan dengan pengecatan ulang, acara bazar di sekitar bangunan Museum serta pameran keliling. Upaya tersebut dilakukan guna meningkatkan minat kunjung masyarakat dan wisatawan terhadap Museum Brawijaya serta diharapkan dapat memberikan pengalaman baru dan lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat meningkatkan rasa puas pengunjung di Museum Brawijaya sebagai tempat wisata serta edukasi. Sesuai Tujuan utama dari wisata edukasi adalah memberikan kepuasan yang maksimal sekaligus pengetahuan baru kepada wisatawan (Priyanto, 2018).

Sebagaimana yang telah ditulis dalam Al-Qur'an Q.S. Al-Bayyinah 98:7 yang berbunyi:

إِنَّا الَّذِيْنَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمُ الْبَرِيَّةُ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan mereka itulah sebaik-baik Mahluk.

Dalam tafsir Tahlili (kemenag, 2020) menjelaskan bahwa Allah SWT menyebutkan golongan orang beriman mereka diberi petunjuk dan melakukan ajaran yang dibawakan oleh Nabi Muhammad SAW serta mengamalkan juga menyebarkan ajaran tersebut dengan mengorbankan segala yang dimiliki. Dan senantiasa berperilaku baik kepada setiap makhluk Allah SWT. Jika hal ini dikaitkan dengan kepuasan pengunjung di suatu Museum, pentingnya menyuguhkan pelayanan yang baik baik secara perilaku maupun lisan kepada pengunjung. Dengan memberikan pengalaman berkunjung yang baik kepada pengunjung maka, hal tersebut akan memberikan dampak positif seperti perasaan senang dan ingin kembali berkunjung. Menurut (Viola, 2022) kepuasan wisatawan terhadap suatu objek wisata memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk loyalitas wisatawan. Ketika wisatawan merasa puas terhadap pelayanan, fasilitas, kenyamanan, maupun pengalaman yang mereka peroleh, maka akan timbul keinginan untuk melakukan kunjungan kembali di masa yang akan datang. Loyalitas ini tidak hanya tercermin dari niat berkunjung ulang, tetapi juga dari kesediaan wisatawan untuk merekomendasikan objek wisata tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung, semakin besar pula peluang terciptanya loyalitas, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap keberlangsungan dan perkembangan objek wisata tersebut.

Berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak Museum menunjukan pengelolaan infrastruktur dan manajemen mempengaruhi kepuasan pengunjung. Maka dari itu perlu dilakukan analisis lebih lanjut terkait bagaimana kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya. Serta untuk memahami apa saja indikator yang menjadikan pengunjung merasa puas akan pengalamannya dalam berkunjung, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola Museum Brawijaya dalam menyusun strategi dan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung sehingga pengunjung memiliki rasa ingin berkunjung kembali.

Penelitian ini menggunakan *Teori service quality (servqual)*. Teori servqual digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung di Museum

(Parasuraman, 1988). Pada teori servqual berfokus pada *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (perhatian personal) (Parasuraman, 1988). Penelitian yang menggunakan teori servqual telah beberapa kali dilakukan diantaranya, penelitian oleh (Layli & Fitriani, 2023). Penelitian berjudul Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. Penulis menggunakan 5 indikator yang digunakan adalah *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa secara keseluruhan PT Pos Indonesia Kota Metro masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan dengan prioritas perbaikan pada dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dengan nilai gap secara berturut-turut sebesar -1.31, -1.10, -1.01, -0.89, dan -0.53. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung di Museum Brawijaya”.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana analisis kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, jadi tujuan yang dilakukan yaitu untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pengunjung Museum Brawijaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan Penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen, pariwisata, dan kepuasan pelanggan/pengunjung, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan pengunjung di Museum atau objek wisata sejenis.

Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan pengunjung secara objektif, serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, koleksi, dan kenyamanan pengunjung.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah melakukan analisis kepuasan pengunjung Museum Brawijaya yang pernah mengunjungi Museum minimal sebanyak 1 kali.

Sistematik Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian telah disusun oleh penelitian dengan rinci sebagai berikut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori dan penelitian terdahulu yang relevan dan teori yang mendukung penelitian ini, yang diambil dari berbagai jurnal dan buku. Poin-poin yang dibahas mencakup tinjauan pustakan dan landasan teori, meliputi kepuasan pengunjung, Museum, *Serqual*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi jenis penelitian, alur penelitian, tempat dan waktu penelitian dilaksanakan, subjek dan objek penelitian, sumberdata penelitian, populasi dan sampel yang diambil dari pengunjung museum Brawijaya, instrument penelitian, tektik pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menjelaskan analisis data serta hasil analisis kepuasan pengunjung Museum Brawijaya yang didasarkan oleh presepsi pengunjung menggunakan metode *Servqual*.

BAB V PENUTUP

Bab kelima menjelaskan tentang akhir penulisan yang mencakup kesimpulan berdasarkan hasil analisis kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya dan saran yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan dalam meningkatkan penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada suatu Museum maupun destinasi wisata edukasi telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

Pertama, terdapat penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia Jakarta pusat” oleh (Lapotulo, 2022) Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung dan juga menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Museum Nasional Jakarta Pusat menunjukan nilai yang sangat baik sehingga mempengaruhi keberhasilan dalam memuaskan pengunjung museum. adapun nilai terendah yang dimiliki terletak pada kurangnya inisiatif dan kecekatan pihak Museum dalam menangani keluhan pengunjung literatur ini memiliki kesamaan pada metode penelitian yakni metode kuantitatif dan pada salah satu variabel yakni kepuasan pengunjung. Lalu perbedaannya terletak pada penggunaan dua variabel, untuk penelitian yang akan dilakukan menggunakan satu variabel.

Kedua, penelitian dengan judul “*Comprehending customer satisfaction with hotels*” Penelitian oleh (Chee-wee, 2026) menganalisis kepuasan pelanggan pada sektor jasa dengan menggunakan *three-factor theory*, yang membagi atribut layanan ke dalam faktor dasar, kinerja, dan pemicat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut layanan seperti kebersihan, fasilitas, pelayanan, dan nilai memiliki pengaruh yang tidak simetris terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kegagalan memenuhi faktor dasar akan menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan layanan yang melebihi harapan dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan. Literatur internasional ini memiliki kesamaan pada variabel kepuasan pengunjung sedangkan perbedaannya terletak pada teori literatur ini menggunakan *three theory* dan penelitian yang akan dilakukan menggunakan Servqual.

Ketiga, penelitian berjudul ”Analisis kepuasan dan loyalitas pengunjung terhadap kinerja pengelola wisata pantai pulau merah Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur”. Oleh (Putri, 2019) penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan serta loyalitas pengunjung pantai pulau merah. Dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan (CSI) = 75,3% (kategori puas). Pengunjung puas dengan harga tiket, pelayanan, keamanan; kurang puas pada akses jalan, kebersihan toilet, dan harga makanan serta tingkat Loyalitas tinggi: *committed buyer* (96%), *liking the brand* (90%). Artinya, kepuasan mendorong loyalitas berupa kunjungan ulang & rekomendasi ke orang lain literatur ini memiliki kesamaan yakni menganalisis kepuasan dan metode penelitian yakni kuantitatif perbedaan nya penelitian ini berfokus pada kinerja pengelola sedangkan penelitian yang akan dilakukan mencakup hal yang membuat pengunjung puas.

Keempat, penelitian yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro” Penulis menggunakan 5 indikator yang digunakan adalah *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa secara keseluruhan PT Pos Indonesia Kota Metro masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan dengan prioritas perbaikan pada dimensi *responsiveness, reliability, assurance, tangible, empathy* dengan nilai gap secara berturut-turut sebesar -1.31, -1.10, -1.01, -0.89, dan -0.53 (Layli & Fitriani, 2023). Persamaan dari penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan teori *servqual* dan untuk perbedaannya terletak pada objek, karakteristik responden, dan fokus kualitas layanan yang dinilai. Penelitian di PT Pos lebih menekankan pada jasa pengiriman, sedangkan penelitian di Museum Brawijaya lebih beratkan pada kualitas pelayanan dalam konteks wisata dan edukasi.

Kelima, penelitian yang berjudul “Kepuasan Pengunjung Museum Pusat TNI AD Dharma Wiratama Serta Konsep Pengembangannya”. Penelitian oleh (Astrieia, 2018) ini menggunakan metode kuantitatif analisis regresi linier sederhana dengan SPSS 23. Hasil penelitian menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Besar pengaruh

57,3%, sisanya dipengaruhi faktor lain. Namun terdapat kendala pada fasilitas pendukung dalam hal ini toilet, mushola dan kantin yang kurang memadai literatur ini memiliki persamaan dalam variabel kepuasan pengunjung dan metode penelitiannya yakni kuantitatif, perbedaannya pada variabel kedua konsep pengembangan penelitian yang akan dilakukan hanya menggunakan satu variabel kepuasan pengunjung.

Dari semua penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai referensi, terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan didalamnya, kelima penelitian tersebut memiliki persamaan dengan melakukan analisis kepuasan pengunjung dengan tujuan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan variabel yang digunakan. Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan metode *servqual* serta sampai pada tahap pemberian saran perbaikan untuk dijadikan referensi oleh pihak Museum Brawijaya.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah rangkuman dari sumber-sumber yang memuat informasi yang mendukung dan saling berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan

2.2.1 Kepuasan Pengunjung

Dikutip dalam buku berjudul *“A Framework for marketing management”* Bab 4 halaman 81 Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan sebelum berkunjung dengan kenyataan yang dialami setelah menerima layanan atau fasilitas. Menurut (Kotler, 2016) kepuasan pengunjung pada dasarnya muncul dari hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual suatu produk atau layanan. Apabila kinerja lebih rendah dari harapan, maka pengunjung akan merasa tidak puas; jika kinerja sesuai harapan, maka pengunjung merasa puas; dan jika kinerja melebihi harapan, pengunjung akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi atau bahkan *delight*. Dengan demikian, harapan yang dibawa pengunjung sebelum menerima layanan menjadi tolok ukur penting dalam menilai kepuasan.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan adalah kualitas produk dan layanan yang ditawarkan. Kualitas yang baik, layanan yang tepat waktu, serta pelayanan yang melampaui standar akan mendorong kepuasan lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan konsep *customer-perceived value (CPV)*, yaitu nilai yang dirasakan pengunjung dari perbandingan antara manfaat total (produk, layanan, citra, maupun interaksi dengan orang) dan biaya total (biaya uang, waktu, energi, serta psikologis). Semakin besar manfaat yang diterima dibandingkan biaya yang dikeluarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung.

Kepuasan juga dipengaruhi oleh hubungan loyalitas yang dimiliki pengunjung terhadap suatu produk atau jasa. Loyalitas yang terbentuk dari pengalaman positif sebelumnya dapat memperkuat perasaan puas. Faktor individu seperti pengalaman pribadi dalam menilai kinerja, serta perbedaan dalam cara mendefinisikan layanan yang baik (misalnya ketepatan waktu atau kecepatan), turut berperan dalam membentuk kepuasan. Tidak kalah penting, faktor sosial, budaya, dan pribadi (usia, pekerjaan, serta gaya hidup) juga memengaruhi harapan pengunjung, sehingga secara tidak langsung berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas layanan dan produk, nilai yang dirasakan, loyalitas, pengalaman individu, serta faktor sosial-budaya yang membentuk harapan sebelum menerima layanan menurut (Kotler, 2016)

Dalam perspektif Islam, konsep kepuasan pengguna layanan publik dapat dihubungkan dengan prinsip *ihsan*, yaitu memberikan pelayanan secara maksimal, berkualitas, dan disertai keikhlasan hati. *Ihsan* berarti “berbuat baik secara sempurna”, sebagaimana sabda Rasulullah SAW ketika menjelaskan makna *ihsan*:

اَلْاِحْسَانُ اَنْ تَعْبُدَ اللّٰهَ كَاَنَّكَ تَرَاهُ، فَاِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَابْنُ يَرَاكَ.

“Engkau beribadah kepada Allah seakan-akan engkau melihat-Nya; jika engkau tidak mampu (melihat-Nya), maka yakinlah bahwa Dia melihatmu.” (HR. Muslim, No. 8)

Hal ini selaras dengan firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi

untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk untuk kamu keluarkan padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya.” (QS. Al-Baqarah: 267)

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, ayat ini mengandung perintah agar seorang mukmin memberikan yang terbaik dari apa yang dimilikinya, bukan yang buruk atau tidak layak. Dalam konteks pelayanan publik, ayat ini dapat dimaknai bahwa seorang pelayan publik hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi, karena pelayanan tersebut adalah bentuk *amal saleh* yang dinilai oleh Allah SWT. (Quraish Shihab, 2020) dalam *Tafsir Al-Mishbah* menjelaskan bahwa ayat ini menegaskan pentingnya kejujuran dan ketulusan dalam memberikan sesuatu kepada orang lain. Memberi sesuatu yang terbaik menunjukkan kualitas moral dan spiritual seseorang. Jika prinsip ini diterapkan dalam pelayanan publik, maka kepuasan pengguna layanan akan tercapai karena layanan diberikan dengan keikhlasan, keadilan, dan profesionalitas.

Kepuasan pengguna layanan publik dalam perspektif Islam tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat, tetapi juga dari nilai-nilai spiritual yang melandasinya. Pelayanan yang dilakukan dengan niat *ikhlas*, disertai sikap *ihsan* dan tanggung jawab moral, akan membawa manfaat tidak hanya bagi penerima layanan tetapi juga bagi pemberi layanan itu sendiri, sebagai bentuk ibadah dan jalan menuju *ridha Allah SWT*.

2.2.2 Museum

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya, Museum adalah lembaga yang berfungsi untuk melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi berupa benda-benda cagar budaya serta menyebarkan informasi kepada masyarakat (UU No.11, 2010). Museum sebagai Lembaga Multifungsi menurut Rozak, (2021) “Museum adalah lembaga yang dapat memberikan layanan publik terkait dengan sejumlah informasi dan data-data serta sebagai tempat penyimpanan, pengawetan, konservasi, pembelajaran, penelitian, penyampaian gagasan, dan rekreasi”. Museum dituntut untuk menghadirkan inovasi dalam penyajian informasi melalui media digital dan augmented reality agar

pengalaman pengunjung menjadi lebih interaktif dan edukatif. Sebagai contoh, penelitian di Museum Megalodon menunjukkan bahwa penggunaan AR marker-less memungkinkan pengunjung melihat fosil dalam tampilan 3D yang interaktif dan menarik perhatian lebih besar dibanding penyajian tradisional (yudistira, 2024).

Pengelompokan museum merupakan salah satu upaya dalam rangka pembinaan dan pengembangan lembaga permuseuman. Di Indonesia, klasifikasi museum telah mengalami beberapa perubahan hingga terbentuk sistem pengelompokan yang digunakan saat ini. Pada awalnya, Direktorat Museum membagi museum ke dalam tiga kategori, yaitu Museum Umum, Museum Lokal, dan Museum Khusus. Seiring waktu, klasifikasi tersebut disederhanakan menjadi dua jenis utama, yakni Museum Umum dan Museum Khusus (Asmara D, 2019). Museum Umum menyajikan koleksi yang bersifat luas, mencakup benda-benda hasil budaya manusia maupun lingkungan yang berkaitan dengan berbagai bidang seperti seni, teknologi, serta disiplin ilmu lainnya. Sementara itu, Museum Khusus menampilkan koleksi yang lebih spesifik dan terfokus pada satu cabang seni, satu bidang teknologi tertentu, atau satu disiplin ilmu saja (Direktur Pembinaan Tenaga dan Lembaga Kebudayaan, 2020). Selain berdasarkan jenis koleksinya, museum juga diklasifikasikan menurut tingkat kedudukannya, yaitu museum tingkat nasional, tingkat regional atau provinsi, serta tingkat lokal di wilayah kota atau kabupaten (Asmara D, 2019).

2.2.3 Servqual

Servqual adalah metode untuk mengukur dan membandingkan pelayanan pada atribut-atribut relevan dengan standar yang ideal pada masing-masing atribut pelayanan. Jika kinerja memenuhi atau melebihi standar, maka penilaian kualitas pelayanan positif, namun sebaliknya jika kinerja tidak memenuhi atau lebih rendah dari standar, maka penilaiannya negative (Parasuraman dkk, 1988).

Model *Servqual* dikembangkan oleh (Parasuraman dkk, 1988) dimana digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung. Serta mengukur kualitas dari suatu layanan jasa apakah persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Adapun lima indikator

dalam dimensi servqual yaitu: *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Berikut adalah penjelasan umum dari setiap dimensi yang diukur dengan Servqual menurut (Parasuraman dkk, 1988).

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan segala bentuk bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengunjung sebagai representasi dari kualitas pelayanan. Unsur ini mencakup fasilitas fisik. Dalam konteks pelayanan publik atau tempat wisata seperti Museum, tampilan fisik yang menarik, ruang yang bersih dan tertata, serta petugas yang berpenampilan rapi seperti memakai seragam yang proper dan rapi, kebersihan dari ruangan lain seperti toilet, mushola serta ketersediaan lahan parkir juga fasilitas penunjang seperti kursi untuk pengunjung dapat memberikan kesan positif bagi pengunjung. Tangibles berperan penting karena sering kali menjadi kesan pertama yang memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika aspek fisik dikelola dengan baik, pengunjung cenderung merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diterima.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara tepat, akurat, dan konsisten. Keandalan yang dimaksud berarti lembaga atau instansi mampu menjalankan prosedur pelayanan tanpa kesalahan, memberikan informasi yang benar, serta memenuhi janji yang telah disampaikan kepada pengunjung. Misalnya, Museum yang memiliki jadwal kunjungan dan panduan informasi yang sesuai dengan yang diumumkan akan meningkatkan kepercayaan pengunjung juga informasi yang disampaikan sesuai dengan fakta sejarah, dan mampu melayani pengunjung dari awal hingga akhir kunjungan serta menguasai segala informasi yang berkaitan dengan Museum agar dapat konsisten akan informasi yang disampaikan kepada pengunjung. Parasuraman (1988) menegaskan bahwa reliability

merupakan inti dari kualitas pelayanan karena pengunjung akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan tanpa hambatan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat sigap dan tepat serta mampu memberikan solusi dan penyelesaian terkait keluhan dengan segera. Lembaga atau instansi mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan sigap, tanggap dalam memberi solusi dari setiap keluhan kesah pengunjung. Misalnya, petugas Museum tanggap melayani pengunjung yang kebingungan memahami informasi yang ada dalam papan informasi, petugas cepat dalam menangani keluhan para pengunjung Museum, petugas mampu merespon permintaan dengan segera tanpa membuat pengunjung menunggu, jumlah ketersediaan petugas cukup untuk melayani seluruh pengunjung, petugas mampu mengenali kebutuhan spesifik pengunjung dengan tepat. Parasuraman (1988) menegaskan bahwa *Responsiveness* merupakan inti dari kualitas pelayanan karena pengunjung akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan tanpa hambatan.

4. *Assurance* (Jaminan/Kepercayaan)

Dimensi *assurance* menggambarkan sejauh mana pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pengunjung terhadap layanan yang diberikan. Unsur ini meliputi kompetensi karyawan, sikap sopan santun, kemampuan komunikasi, serta kredibilitas lembaga. Dalam konteks Museum, misalnya, petugas adalah seorang pemandu yang bisa berbahasa asing dan menguasai sejarah, prosedur penjagaan dan konservasi yang terlihat jelas dan profesional, pengunjung merasa percaya terhadap seluruh informasi yang diberikan oleh petugas. Menurut (Parasuraman dkk, 1988), *assurance* penting untuk membangun kepercayaan jangka panjang antara penyedia layanan

dan pengunjung, karena rasa aman dan keyakinan menjadi dasar terbentuknya kepuasan.

5. *Empathy* (Perhatian personal)

Dimensi empathy mencerminkan perhatian pribadi dan kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan serta keinginan setiap pengunjung secara individual. Empati terlihat dari sikap ramah, kesabaran, serta kemauan petugas untuk memberikan pelayanan yang menyesuaikan dengan situasi atau kondisi pengunjung. Dalam penelitian ini, penerapan empati dapat berupa penyediaan fasilitas bagi pengunjung disabilitas, menyambut pengunjung dengan senyum tulus, memberikan inisiatif menawarkan bantuan dengan melihat gerak gerik pengunjung, atau sikap peduli terhadap kenyamanan pengunjung. Teori ini menekankan bahwa empati membantu menciptakan hubungan emosional yang positif antara pengunjung dan penyedia layanan, sehingga meningkatkan loyalitas serta kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan.

BAB III

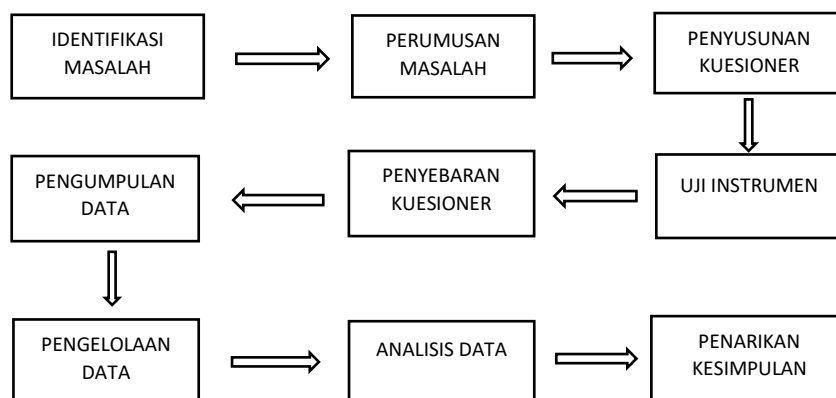
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2020), penelitian kuantitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu keadaan secara objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh di lapangan, mulai dari proses pengumpulan data, penafsiran terhadap data, hingga penyajian hasilnya. Pendekatan ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memberikan gambaran fenomena apa adanya sesuai fakta di lapangan.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya berdasarkan persepsi terhadap layanan, fasilitas, dan pengalaman berkunjung. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara objektif dan terukur. Penelitian yang dilakukan berfungsi untuk menyajikan deskripsi faktual dan sistematis mengenai kualitas pelayanan (Sugiyono, 2020).

3.2 Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Diagram diatas ditujukan agar pembaca lebih mudah memahami serangkaian proses yang dilakukan dalam penelitian ini. Berikut merupakan penjelasan disetiap rangkaian proses yang ada pada diagram:

1. Identifikasi masalah

Proses ini dilakukan guna menjelaskan permasalahan yang ada di Museum Brawijaya dengan melakukan wawancara secara langsung kepada pengelola Museum serta melakukan observasi langsung selama 2 bulan dan juga mencari data pengunjung Museum tahun 2025.

2. Perumusan masalah

Perumusan masalah disusun untuk menetapkan topik penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan sehingga nanti hasilnya bias memberikan jawaban terkait rumusan masalah yang telah disusun.

3. Penyusunan kuesioner

Penyusunan ini di buat berdasarkan topik yang dibahas pada penelitian ini membahas kepuasan pengunjung Museum Brawijaya dengan teori dimensi kepuasan pengunjung (model Servqual).

4. Uji instrument

Sebelum menyebarkan kuesioner peneliti harus melalui serangkaian uji yakni uji validitas serta uji reabilitas guna memastikan konsistensi serta keakuratannya sebagai alat ukur.

5. Penyebaran kuesioner

Kuesioner yang telah melalui serangkaian uji akan disebarakan kepada responden yakni pengunjung Museum.

6. Pengumpulan data

Data yang telah *file excel* didapatkan lalu dikumpulkan dari para respondendimasukkan ke dalam agar mempermudah dalam mengelola data.

7. Pengelolaan data

Data yang telah dikumpulkan di kelola dengan dibantu software SPSS.

8. Analisis data

Data akan diolah berdasarkan uji yang telah ditentukan untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap Museum Brawijaya dari hasil tersebut data akan disajikan dalam bentuk penjabaran deskriptif agar pembaca dapat dengan mudah membaca hasil penelitian.

9. Penarikan kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran terkait sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Museum Brawijaya.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Museum Brawijaya, yang beralamat di Jl. Ijen No. 25A, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Museum ini dipilih karena merupakan Museum militer tertua di Jawa Timur yang memiliki nilai sejarah tinggi dan menjadi destinasi edukatif utama di Kota Malang. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2025 – Januari 2026 yang meliputi tahap awal mulai dari identifikasi, perumusan masalah, dan penyusunan kuesioner, pada bulan selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner, serta analisis data hasil survey terlampir dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Deskripsi Masalah	Waktu Pelaksanaan						
	2025-2026						
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Jun	Juli
Identifikasi masalah							
Perumusan masalah							
Penyusunan kuesioner							
Uji instrument							
Penyebaran kuesioner							
Pengumpulan data							
Pengelolaan data							
Analisis data							
Penarikan kesimpulan							

3.4 Subjek dan objek

Subjek penelitian merupakan pihak pertama yang memberikan informasi yang digunakan dalam pengumpulan suatu fenomena yang sedang diteliti (Sugiyono, 2020). Subjek dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Brawijaya dan untuk objek penelitian adalah kepuasan pengunjung Museum.

3.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono, (2020) sumber data dalam penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di

lapangan, seperti melalui hasil penyebaran kuesioner dan wawancara terhadap pengunjung Museum Brawijaya. Data primer ini digunakan untuk mengetahui secara langsung tingkat kepuasan pengunjung terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak Museum. Sementara itu, sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, laporan, arsip, maupun sumber tertulis lainnya yang relevan, seperti data jumlah pengunjung, profil Museum Brawijaya, serta hasil penelitian terdahulu mengenai kepuasan pengunjung Museum. Kedua jenis sumber data tersebut, peneliti berupaya memperoleh informasi yang komprehensif dan akurat guna menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya secara menyeluruh.

3.6 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah seluruh sumber data yang dapat memberikan informasi untuk penelitian. Sebagian jumlah yang dimiliki populasi disebut sampel, sampel ini dapat dipilih dan dianggap bias mewakili dari seluruh informasi (Sugiyono, 2020). dalam penelitian ini populasi yang dimaksud ialah seluruh pengunjung Museum yang pernah mengunjungi Museum Brawijaya dengan syarat minimal telah menyelesaikan kunjungan Museum sebanyak satu kali dan melakukan kunjungan di tahun 2026.

3.6.1 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini Teknik pengambilan sampel yang digunakan merupakan teknik *nonprobability sampling* yakni sebuah Teknik dimana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama atau kesempatan yang setara untuk terpilih sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2020), dan jenis sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu Teknik yang memilih sampel engan kriteria tertentu kepada pengguna Museum berdasarkan dengan pertimbangan khusus yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti (Sugiyono, 2020). Pemilihan sample yang dimaksud adalah yang telah melakukan kunjungan pada tahun 2026 berikutnya penentuan jumlah sampel yang diperlukan dari suatu populasi agar dapat mengetahui jumlahnya dengan mempertimbangkan batas kesalahan (*error tolerance*) yang diinginkan yakni dengan rumus sovlin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yakni sebesar 0,1 atau 10% dari populasi (N) sebanyak

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4725}{1 + 4725(0.1)^2}$$

$$n = \frac{4725}{48.25}$$

$$n = 97.96 \approx 98$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan populasi sebanyak 4.725 pengunjung dan tingkat kesalahan 10%, Pada hasil perhitungan yang menghasilkan pecahan atau terdapat koma sebaiknya dibulatkan (Sugiyono, 2020) ,maka jumlah sampel yang diperlukan adalah 98 responden. Jumlah ini dianggap mewakili populasi secara proporsional dan cukup untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya secara keseluruhan.

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif ini Instrumen penelitian dapat berupa angket atau kuesioner yang mencakup serangkaian pertanyaan guna mengumpulkan data dari para responden, isi dari pertanyaan bias berupa pertanyaan tertutup dengan jawaban yang sudah disediakan pilihannya maupun pertanyaan terbuka yang dimana responden bebas untuk memberikan tanggapan terkait pertanyaan yang diajukan.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator	Pernyataan (Item Kuesioner)
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kebersihan	Saya merasa kondisi ruangan Museum bersih dan tertata rapi.

Dimensi	Indikator	Pernyataan (Item Kuesioner)
	Penampilan Petugas	Saya merasa petugas Museum berpenampilan rapi dan sopan memakai seragam.
	Kelayakan	Saya merasa Toilet dan tempat ibadah di Museum bersih dan layak digunakan.
	Ketersediaan	Saya merasa Area parkir Museum cukup luas dan bersih.
	Fasilitas Penunjang	Saya merasa Ruangan dan fasilitas penunjang (kursi, area istirahat, dll.) dalam kondisi baik.
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Informasi Akurat	Menurut saya jadwal kunjungan sesuai dengan yang di umumkan
	Tingkat Akurasi	Saya merasa Informasi pada label atau papan keterangan koleksi sesuai fakta sejarah
	Akuntabilitas	Pelayanan petugas yang di berikan dilakukan dengan baik tanpa kesalahan
		Saya merasa petugas dapat diandalkan dari setiap informasi yang diberikan.
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Cekatan	Petugas Museum sigap dalam melayani keluhan pengunjung.
	Reaktivitas	Saya merasa Petugas tanggap dalam melayani pengunjung yang kebingungan.
	Kepekaan	Saya merasa Petugas mampu merespon dengan cepat permintaan pengunjung tanpa menunggu lama.
	Fleksibilitas	Saya merasa Jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung.
	Ketangkasan	Saya merasa petugas mampu mengenali kebutuhan dari pengunjung dengan tepat.

Dimensi	Indikator	Pernyataan (Item Kuesioner)
<i>Assurance</i> (Jaminan/ kepercayaan)	Kredibilitas	Saya merasa petugas memiliki kemampuan Bahasa Indonesia maupun Bahasa asing yang baik.
		Petugas Museum memiliki pengetahuan tentang sejarah Museum
		Petugas Museum mampu menjawab pertanyaan pengunjung dengan jelas dan menyakinkan.
	Profesional	Petugas bersikap sopan dan professional dalam melayani pengunjung.
	Jaminan Informasi	Saya merasa percaya akan setiap penyajian informasi yang dilontarkan oleh petugas.
<i>Empathy</i> (Perhatian Personal)	Keramahan	Saya merasa petugas menjelaskan setiap informasi dengan sabar dan ramah.
	Pelayanan Khusus	Pihak Museum memerhatikan kebutuhan bagi pengunjung disabilitas (fasilitas yang memadai).
	Sopan Santun	Petugas memberikan senyum tulus saat pengunjung masuk Museum
	Kepedulian	Saya merasa petugas memiliki inisiatif dalam membantu pengunjung.
	Kepedulian	Saya merasa petugas selalu peduli terhadap kenyamanan pengunjung.

3.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas yakni sebuah pengujian yang dilakukan guna mengetahui sejauh apa instrumen dalam penelitian bias mengukur apa yang seharusnya diukur. uji validitas menunjukkan bahwasannya hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila data yang diperoleh memiliki kesesuaian dengan kondisi yang sebenarnya pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2020). Uji Validitas bisa digunakan sebagai alat pengukur kualitas kuesioner yang digunakan di instrument penelitian. Kuesioner

dikatakan valid bila pernyataan yang ada bisa menjabarkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, uji ini dilakukan untuk mengetahui kevalidan pada tiap butir pernyataan pada instrument penelitian. Penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS untuk melakukan uji instrument. demikian rumus yang digunakan untuk mengukur uji validitas (Sugiono, 2020).

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \quad (3.2)$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

n = jumlah responden dalam instrument

$\sum X_i$ = jumlah hasil pengamatan variabel

$\sum Y_i$ = jumlah hasil pengamatan variabel y

$\sum x_i y_i$ = jumlah hasil kali pengamatan variabel x dan variabel y

$\sum x_i^2$ = jumlah kuadrat pada masing-masing skor x

$\sum y_i^2$ = jumlah kuadrat pada masing-masing skor y

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid
2. Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid

Teknik uji validitas dalam setiap instrument dapat dilakukan dengan dua cara, yakni dapat dilihat pada nilai signifikan, jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka item valid dan sebaliknya apabila nilai signifikan lebih dari 0,05 maka item tidak valid. Kemudian dapat dilihat dengan cara membandingkan R hitung (nilai *person correlation*) dengan R tabel (Priyatno, 2014)

3.7.2 Uji Reliabilitas

Instrumen reliabel adalah alat ukur penelitian yang mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya bila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Reliabilitas menunjukkan tingkat ketepatan atau kestabilan suatu instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran yang diperoleh bersifat tetap, tidak berubah-ubah

secara signifikan, dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang sama pada waktu yang berbeda. Reliabilitas menjadi dasar penting dalam memastikan bahwa data yang diperoleh dari instrumen penelitian benar-benar mencerminkan keadaan sebenarnya dan bukan sekadar hasil kebetulan atau kesalahan pengukuran (Utami & Rasmanna, 2023). Pada penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan bentuk sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum a}{a} \right] \quad (3.3)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah total soal

$\sum a$ = Nilai varian item soal

a = Nilai varian total

Perhitungan rumus ini dibantu dengan menggunakan SPSS guna mengetahui reliabilitas data dengan uji statistik Cronbach's Alpha, demikian kriteria perhitungan dari uji reliabilitas data adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\leq 0,60$ maka kuesioner dikatakan kurang reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ hingga mendekati 1 maka kuesioner bisa dinyatakan reliabel.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

3.8.1 Observasi

Observasi menurut Romdona dkk, (2024) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap fenomena, perilaku, atau objek di lapangan. Dalam konteks penelitian tingkat kepuasan pengunjung Museum observasi dapat digunakan sebagai teknik pelengkap untuk memperoleh data yang alami dan mendalam tentang perilaku pengunjung. Peneliti dapat melakukan pengamatan langsung terhadap interaksi pengunjung dengan pameran, fasilitas, atau staf Museum. Peneliti dapat mengamati antrean di loket, tingkat keramaian di area tertentu, atau ekspresi non-verbal pengunjung saat melihat koleksi. Data dari observasi ini memberikan gambaran nyata tentang kondisi di lapangan yang dapat mendukung atau menjelaskan hasil yang diperoleh dari 24 pernyataan dalam kuesioner, misalnya untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan

fasilitas yang tinggi (dari kuesioner) tercermin dalam penggunaan dan kondisi fasilitas (dari observasi).

3.8.2 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab secara mandiri (Romdona dkk, 2024). Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada responden yang memenuhi syarat yakni, pengunjung Museum Brawijaya yang telah menyelesaikan kunjungan minimal 1 kali dan melakukan kunjungan dengan rentan waktu kunjungan dibulan januari-september 2025. Kuesioner dalam penelitian ini berisi 24 pertanyaan tertutup yang dibuat berdasarkan indikator kepuasan pengunjung Museum dan diukur berdasarkan skala linkert guna mengukur berdasarkan sudut pandang dan pendapat responden terhadap fenomena dengan memberikan penilaiannya. Jawaban yang telah dijawab oleh responden bias diukur dengan tabel skor kepuasan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skor pengukuran dengan skala likert (Scale, 2022)

No	Pernyataan	Simbol	Nilai skor
1	Sangat tidak setuju	STS	1
2	Tidak setuju	TS	2
3	Ragu-ragu	RR	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat setuju	SS	5

3.9 Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung Museum Brawijaya selanjutnya dianalisis secara bertahap dan sistematis. Tahap awal analisis dilakukan dengan melakukan pengkodean terhadap jawaban responden berdasarkan skala Likert, yang bertujuan untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif sehingga dapat diolah secara statistik.

Setelah instrumen penelitian dinyatakan layak melalui pengujian validitas dan reliabilitas, analisis data dilanjutkan dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan dimensi *Servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dan persentase skor dari setiap indikator, yang selanjutnya diklasifikasikan

ke dalam kategori kepuasan tertentu. Dengan demikian, dapat diketahui dimensi pelayanan yang telah memberikan kepuasan kepada pengunjung serta dimensi yang masih perlu ditingkatkan.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif juga dilakukan dengan menggunakan metode Mean dan Grand Mean. Nilai Mean digunakan untuk mengetahui rata-rata keseluruhan dari nilai mean setiap indikator dalam masing-masing dimensi *Servqual*. Nilai Grand Mean memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya secara menyeluruh.

3.9.1 Mean

Mean atau rata-rata hitung berfungsi sebagai alat untuk mencari rata-rata pada setiap pernyataan dalam penelitian ini dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Mean: } \frac{\sum X_{total}}{N} \quad (3.4)$$

$\sum X_{total}$ = jumlah skor dari semua subjek penelitian

N = jumlah subjek keseluruhan

Setelah diketahui Nilai dari Mean tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan *Grand Mean* guna mengetahui rata-rata keseluruhan atau rata-rata dari setiap indikator.

Rumus Grand Mean sebagai berikut:

$$\text{Grand Mean}_x = \frac{\text{total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \quad (3.5)$$

Nilai Grand Mean yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan interval skala Likert yang telah ditentukan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, atau tidak puas.

Dalam penelitian ini penggunaan softwer SPSS (*Statistical Product and service solutions*) versi 24 berfungsi sebagai alat bantu menghitung skor, mean, dan persentase secara akurat dan efisien. Namun peneliti tetap melakukan analisis dan penafsiran secara manual dengan mengaitkan temuan data tidak hanya berfokus pada hasil perhitungan software, tetapi juga pemaknaan terhadap kondisi pelayanan Museum Brawijaya.

3.9.2 Nilai Interval

Nilai interval digunakan guna memberikan informasi mengenai kategori dari hasil perhitungan aritmatika *Mean* dan *Grand Mean* yang telah dibuat (Iba & Wardhana, n.d.). Untuk mencari nilai interval di gunakanlah rumus tentang skala sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m-n}{b} \quad (3.5)$$

Keterangan:

Rs = Rentang Skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = skala penilaian

berikut ini perhitungan rentang skala menggunakan rumus diatas

$$Rs = \frac{5-1}{5} \quad (3.6)$$

Setelah diketahui rentang skala sebesar 0,80 kemudian dibuat skala penilaian atau nilai interval sebagai berikut:

Tabel 3.4 Skala penilain/interval (Iba & Wardhana, n.d.)

Skor	Kategori
4,21 – 5,0	Sangat puas
3,41 – 4,20	Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian berisi penyajian data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang telah mengunjungi Museum Brawijaya. Tingkat kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya diukur menggunakan indikator Tangibles (bukti fisik), Reliability (keadaan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Museum Brawijaya berlokasi di Jalan Ijen No. 25A, Gading Kasri, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Museum Brawijaya diresminakan pada tanggal 4 Mei tahun 1968 oleh Panglima Kodam V/ Brawijaya yang sedang menjabat saat itu yakni Bapak Brigadir Jendral TNI R.Basuki Rachmat yang disaksikan oleh Pemerintah Daerah Jawa Timur serta para veteran pejuang Kemerdekaan.



Gambar 4. 1 Museum Brawijaya

Sejarah singkat Museum Brawijaya dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan pelestarian nilai-nilai sejarah perjuangan bangsa Indonesia khususnya Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat (TNI-AD) dan rakyat Jawa Timur dalam mempertahankan kemerdekaan. Pada masa pasca kemerdekaan tahun 1945- 1949 banyak peninggalan sejarah dari peristiwa penting di Jawa Timur Pertempuran Surabaya 10 November 1945, Perlawanan rakyat dan TNI terhadap Belanda dan Sekutu berupa dokumen, foto, dan perlengkapan perang yang tersebar dan belum terdokumentasi secara sistematis sehingga berisiko rusak atau hilang. Akhirnya

munculah gagasan mendirikan museum yang diprakasai oleh Brigadir Jendral TNI Soerachman pada tahun 1962 yang didukung oleh Pemerintah Daerah Kota Malang. Museum Brawijaya ini direncanakan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan benda bersejarah namun juga sebagai media pembelajaran Ideologi, Nasionalisme dan Pendidikan sejarah. Pembangunan Museum Brawijaya ini ditangani oleh Kapten Czi Ir. Soemadi pada tahun 1967. Penetapan nama Museum Brawijaya secara resmi ditetapkan pada 16 April 1968 melalui keputusan Panglima Kodam VIII/ Brawijaya dengan maksud “Citra Uthapana Cakra” yang berarti Sinar yang membangkitkan semangat atau kekuatan.

Bangunan Museum Brawijaya secara administratif berada dibawah komando Kodam V/ Brawijaya, bagian dari struktur Tentara Nasional Indonesia (TNI) Namun meski terdaftar sebagai Museum Nasional Museum Brawijaya ini tidak dikelola langsung oleh Kemendikbud/Kemenparekraf melainkan oleh institusi militer Kodam V/ Bawijaya. Berdasarkan wawancara terhadap salah satu staf Museum Brawijaya mengatakan bahwa Museum Brawijaya memiliki struktur organisasi mulai dari Penanggung Jawab Museum Bapak Letkol Kav. Tutur Suswanyono, S.Pd., M.I.P., yang menjabat sebagai kepala pelaksana sejarah dan pembinaan mental & sejarah, lalu staf sejarah dan edukasi yakni personel yang menangani kurasi koleksi, materi edukasi dan kegiatan pameran serta ada staf administrasi & Teknis yang bertugas dilapangan dan berinteraksi langsung dengan pengunjung serta menjaga keamanan artefak. Karena Museum Brawijaya bersifat Museum Militer yang dijalankan oleh Kodam V/ Brawijaya, struktur organisasinya lebih mirip dengan unit fungsi di dalam organisasi TNI, bukan seperti unit pengelola di dinas pemerintahan sipil. Oleh karena itu banyak detail yang tidak dipublikasikan secara luas seperti UPT Museum Kebudayaan.

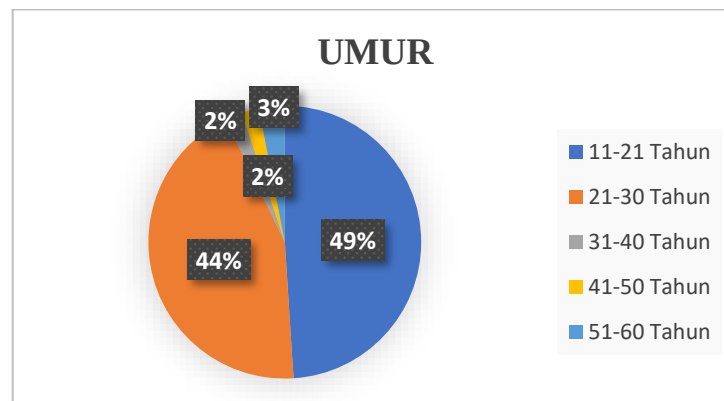
Pengunjung Museum Brawijaya berasal dari berbagai kalangan masyarakat. Sebagian besar pengunjung merupakan rombongan pelajar mulai dari tingkat Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), hingga Sekolah Menengah Atas (SMA) yang melakukan kegiatan *study tour* atau kunjungan edukasi. Selain itu, museum juga sering dikunjungi oleh mahasiswa yang melakukan penelitian, wisatawan lokal, wisatawan luar daerah,

hingga wisatawan mancanegara. Keberagaman latar belakang pengunjung tersebut menunjukkan bahwa Museum Brawijaya memiliki peran penting sebagai sarana wisata edukasi dan pelestarian sejarah di Kota Malang.

4.1.2 Karakteristik Responden

Data responden pada penelitian ini berjumlah 98 orang sesuai dengan jumlah sample yang didapat. Demografi responden pada penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui lebih dalam dan detail keadaan responden, berikut sajian data repoden di bawah ini.

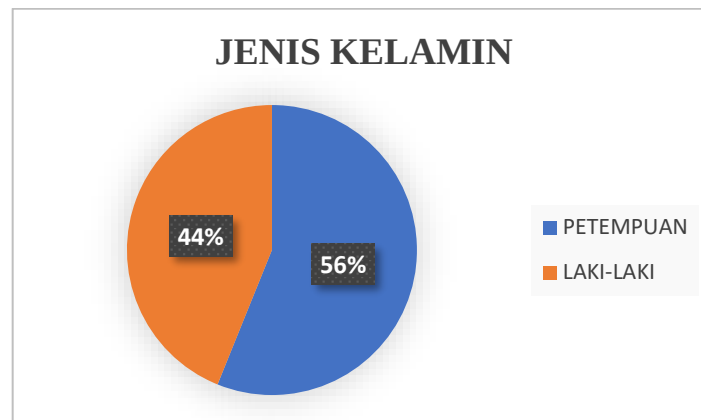
4.1.2.1 Data Responden Berdasarkan Umur



Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa usia responden pada rentang 11–21 tahun sejumlah 49%, usia 21–30 tahun sejumlah 44%, usia 31–40 tahun sejumlah 2%, usia 41–50 tahun sejumlah 2%, dan usia 51–60 tahun sejumlah 3%. Maka dapat diketahui bahwa usia responden didominasi oleh rentang usia 11–21 tahun dengan persentase sebesar 49%. Ditunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung Museum Brawijaya berasal dari kalangan usia muda, khususnya pelajar dan mahasiswa yang memanfaatkan museum sebagai sarana edukasi dan pembelajaran sejarah. Sementara itu, responden dengan rentang usia 31–40 tahun dan 41–50 tahun memiliki jumlah paling sedikit, masing-masing sebesar 2%. Data tersebut menunjukkan bahwa minat kunjungan pada kelompok usia dewasa menengah masih relatif rendah dibandingkan kelompok usia muda.

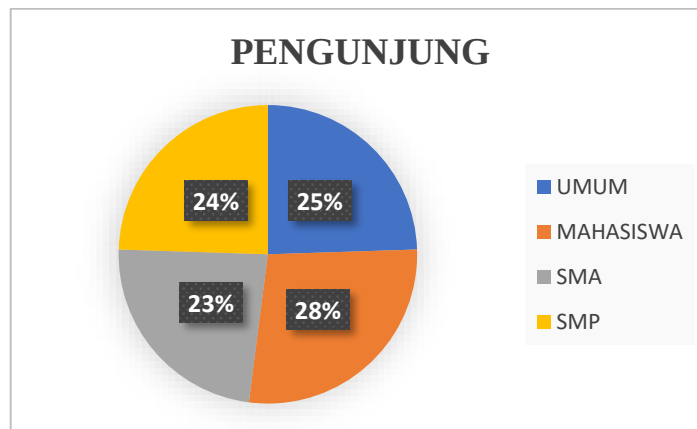
4.1.2.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.3 Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tersebut dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 56% responden perempuan dan 44% responden laki-laki. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa responden perempuan memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Sehingga dinyatakan bahwa pengunjung Museum Brawijaya dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan. Dominasi responden perempuan mengindikasikan bahwa minat kunjungan terhadap wisata edukasi dan sejarah tidak hanya berasal dari laki-laki, tetapi juga cukup tinggi dari kalangan perempuan.

4.1.2.3 Data Responden Berdasarkan Kategori Pengunjung



Gambar 4. 4 Data Berdasarkan Kategori Pengunjung

Berdasarkan Gambar di atas diketahui bahwa responden dengan kategori pengunjung Mahasiswa sebanyak 28%, kategori pengunjung Umum sebanyak 25%, kategori pengunjung SMP sebanyak 24%, dan kategori pengunjung SMA sebanyak 23%. Sehingga responden dengan kategori pengunjung Mahasiswa memiliki jumlah terbanyak, yaitu sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa Museum Brawijaya cukup diminati oleh kalangan mahasiswa sebagai sarana wisata edukasi dan penunjang pembelajaran sejarah. Sementara itu, kategori pengunjung SMA memiliki jumlah paling sedikit, yaitu sebesar 23%. Kondisi tersebut menunjukkan persentase pada setiap kategori pengunjung tidak menunjukkan perbedaan yang terlalu jauh.

4.1.3 Hasil Penyajian Instrumen

4.1.3.1 Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 25. Uji Validitas pada instrumen ini dilakukan guna mengetahui valid atau tidaknya instrumen tersebut dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dengan taraf signifikansinya 5% untuk $N = 24$, yaitu 0,361. Berikut hasil dari uji validitas disajikan pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Indikator	Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterang an
Tangibles (Bukti fisik)	1. Saya merasa kondisi ruangan museum bersih dan tertata rapi.	0,758	0,361	VALID
	2. Saya merasa kondisi ruangan Museum bersih dan tertata rapi.	0,711	0,361	VALID
	3. Saya merasa Toilet dan tempat ibadah di Museum bersih dan layak digunakan	0,709	0,361	VALID
	4. Saya merasa Area parkir Museum cukup luas dan bersih.	0,629	0,361	VALID
	5. Saya merasa Ruangan dan fasilitas penunjang (kursi, area istirahat, dll.) dalam kondisi baik	0,776	0,361	VALID
Reliability (Keadaan)	6. Menurut saya jadwal kunjungan sesuai dengan yang di umumkan	0,693	0,361	VALID
	7. Saya merasa Informasi pada label atau papan keterangan koleksi sesuai fakta sejarah	0,708	0,361	VALID
	8. Pelayanan petugas yang di berikan dilakukan dengan baik tanpa kesalahan	0,701	0,361	VALID
	9. Saya merasa petugas dapat diandalkan dari setiap informasi yang diberikan	0,777	0,361	VALID
Responsive ness (Daya tanggap)	10. Petugas Museum sigap dalam melayani keluhan pengunjung	0,764	0,361	VALID
	11. Saya merasa Petugas tanggap dalam melayani pengunjung yang kebingungan	0,814	0,361	VALID
	12. Saya merasa Petugas mampu merespon dengan cepat permintaan pengunjung tanpa menunggu lama	0,545	0,361	VALID
	13. Saya merasa Jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung.	0,698	0,361	VALID

Indikator	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	14. Saya merasa petugas mampu mengenali kebutuhan dari pengunjung dengan tepat	0,826	0,361	VALID
Assurance (Jaminan/kepercayaan)	15. Saya merasa petugas memiliki kemampuan Bahasa Indonesia maupun Bahasa asing yang baik.	0,712	0,361	VALID
	16. Petugas Museum memiliki pengetahuan tentang sejarah Museum	0,803	0,361	VALID
	17. Petugas Museum mampu menjawab pertanyaan pengunjung dengan jelas dan meyakinkan	0,748	0,361	VALID
	18. Petugas bersifat sopan dan profesional dalam melayani pengunjung	0,870	0,361	VALID
	19. Saya merasa percaya akan setiap penyajian informasi yang disampaikan oleh petugas.	0,904	0,361	VALID
Empathy (Perhatian/personal)	20. Saya merasa petugas menjelaskan setiap informasi dengan sabar dan ramah	0,849	0,361	VALID
	21. Pihak Museum memperhatikan kebutuhan bagi pengunjung disabilitas (fasilitas yang memadai).	0,738	0,361	VALID
	22. Petugas memberikan senyum tulus saat pengunjung masuk Museum.	0,776	0,361	VALID
	23. Saya merasa petugas memiliki inisiatif dalam membantu pengunjung.	0,748	0,361	VALID
	24. Saya merasa petugas selalu peduli terhadap kenyamanan pengunjung. ¹	0,925	0,361	VALID

Dari Tabel 4.1.3.1 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas terhadap 24 butir pernyataan menunjukkan nilai r-hitung lebih besar dibandingkan nilai r-tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada instrumen

penelitian dinyatakan valid. Hasil uji validitas menggunakan bantuan software SPSS versi 25 menunjukkan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui bantuan software SPSS versi 25. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan yang telah dinyatakan valid, yaitu sebanyak 24 item yang terbagi ke dalam lima dimensi *Servqual*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangibles (Bukti fisik)	0,877	0,60	Reliabel
Reliability (Keadaan)	0,750	0,60	Reliabel
Responsiveness (Daya tanggap)	0,837	0,60	Reliabel
Assurance (Jaminan/kepercayaan)	0,912	0,60	Reliabel
Empathy (Perhatian/personal)	0,889	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,966 dengan jumlah item pernyataan (N) sebanyak 24 item. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha $> 0,60$, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

4.1.4 Hasil Analisis Data

A. Mean

Setelah jumlah responden yang ditargetkan terpenuhi, dilanjutkan dengan mengolah data untuk dianalisis lebih lanjut. Pada tahap awal, data diolah dengan menggunakan metode *mean* untuk menghitung nilai dari rata-rata setiap pertanyaan sebagai gambaran awal mengenai persepsi dari 98 reponden. Berikut adalah hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam Tabel 4.3

Tabel 4.3 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Mean

No	Pernyataan	Jawaban					Nilai Total	Mean
		STS	TS	RR	S	SS		
A	Tangibles (Bukti fisik)							
1.	Kondisi ruangan Museum bersih dan tertata rapi	2	3	8	54	31	403	4,11
2.	Petugas Museum sopan dalam berpenampilan dengan memakai seragam	1	0	10	45	42	421	4,30
3.	Toilet dan tempat ibadah di Museum bersih dan layak digunakan.	3	1	15	37	42	408	4,16
4.	Area parkir di Museum cukup luas dan aman	1	3	6	28	60	437	4,46
5.	Ruangan dan fasilitas penunjang (kursi, area istirahat, fasilitas untuk disabilitas dll) dalam kondisi baik.	0	4	14	48	32	402	4,10
B	Reliability (Keadaan)							
1.	jadwal kunjungan sesuai dengan yang di umumkan	1	1	8	63	25	404	4,12
2.	Informasi pada label atau papan keterangan koleksi sesuai fakta sejarah	0	1	14	54	29	405	4,13
3.	Pelayanan petugas yang di berikan dilakukan dengan baik tanpa kesalahan	0	3	11	59	25	400	4,08

No	Pernyataan	Jawaban					Nilai Total	Mean
		STS	TS	RR	S	SS		
4.	Petugas dapat diandalkan dari setiap informasi yang diberikan.	1	1	8	63	25	404	4,12
C	<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>							
1.	Petugas Museum sigap dalam melayani pengunjung	0	5	19	48	26	389	3,97
2.	Petugas tanggap dalam melayani pengunjung yang kebingungan	0	7	17	55	19	380	3,88
3.	Petugas mampu merespon dengan cepat permintaan pengunjung tanpa menunggu lama	1	2	21	49	25	389	3,97
4.	Jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung.	0	20	27	32	19	344	3,51
5.	Petugas mampu mengenali kebutuhan dari pengunjung dengan tepat	0	2	23	57	16	381	3,89
D	<i>Assurance (Jaminan/kepercayaan)</i>							
1.	Petugas memiliki kemampuan Bahasa Indonesia maupun Bahasa asing yang baik.	0	3	52	23	20	354	3,61
2.	Petugas memiliki pengetahuan tentang sejarah museum.	0	1	4	58	35	421	4,30
3.	Prosedur penjagaan dan konservasi yang terlihat jelas dan professional	1	2	8	57	30	407	4,15
4.	Petugas bersikap sopan dan professional dalam melayani pengunjung	1	2	8	51	36	413	4,21
5.	Kepercayaan akan setiap penyajian informasi yang	0	3	3	63	29	412	4,20

No	Pernyataan	Jawaban					Nilai Total	Mean
		STS	TS	RR	S	SS		
	dilontarkan oleh petugas.							
E	<i>Empathy (Perhatian/personal)</i>							
1.	Petugas menjelaskan setiap informasi dengan sabar dan ramah	1	1	6	61	29	410	4,18
2.	Pihak Museum memperhatikan kebutuhan bagi pengunjung disabilitas (fasilitas yang memadai)	3	3	46	29	17	348	3,55
3.	Petugas memberikan senyum tulus saat pengunjung masuk Museum	1	2	4	55	36	417	4,26
4.	Petugas memiliki inisiatif dalam membantu pengunjung	0	8	22	49	19	373	3,81
5.	Petugas selalu peduli terhadap kenyamanan pengunjung	1	2	10	59	26	401	4,09

Mengacu pada data dalam Tabel 4.4 pernyataan dengan nilai total tertinggi adalah “Saya merasa area parkir di Museum cukup luas dan aman”. Pernyataan tersebut memperoleh tanggapan dari 1 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden tidak setuju, 6 responden ragu-ragu, 28 responden setuju, dan 60 responden sangat setuju, sehingga menghasilkan nilai total sebesar 437 dan nilai mean 4,46. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap kondisi area parkir yang tersedia di Museum Brawijaya. Area parkir yang luas dan aman memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam memarkir kendaraan serta meningkatkan kenyamanan selama melakukan kunjungan. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas penunjang yang tersedia telah mampu memenuhi kebutuhan pengunjung dengan baik.

Sementara itu, pernyataan dengan nilai total terendah adalah “Saya merasa jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung”. Pernyataan tersebut

memperoleh tanggapan dari 20 responden yang menyatakan tidak setuju, 27 responden ragu-ragu, 32 responden setuju, dan 19 responden sangat setuju, sehingga menghasilkan nilai total sebesar 344 dan nilai mean 3,51. Meskipun masih berada dalam kategori puas, hasil tersebut menunjukkan bahwa kecukupan jumlah petugas di Museum Brawijaya masih perlu mendapat perhatian. Sebagian pengunjung menilai bahwa jumlah petugas yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pelayanan, terutama ketika museum ramai dikunjungi. Oleh karena itu, peningkatan jumlah petugas atau pengaturan penempatan petugas yang lebih optimal dapat menjadi upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya.

Nilai *grand mean* berfungsi sebagai indikator dalam menilai variabel yang diukur secara menyeluruh, sehingga dapat membantu dalam merumuskan kesimpulan akhir berdasarkan hasil penelitian. Berikut disajikan nilai *grand mean* yang ditampilkan pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Grand Mean

No	Variabel	Indikator	Mean	Grand Mean	Kriteria
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kebersihan	4,11	4,23	Sangat Puas
2.		Penampilan Petugas	4,30		
3.		Kelayakan	4,16		
4.		Ketersediaan	4,46		
5.		Fasilitas Penunjang	4,10		
6.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Informasi Akurat	4,12	4,11	Puas
7.		Tingkat Akurasi	4,13		
8.		Akuntabilitas	4,08		
9.			4,12		
10.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Cekatan	3,97	3,84	Puas
11.		Reaktivitas	3,88		
12.		Kepekaan	3,97		
13.		Fleksibilitas	3,51		

No	Variabel	Indikator	Mean	Grand Mean	Kriteria
14.		Ketangkasan	3,89		
15.	<i>Assurance</i> (Jaminan/ kepercayaan)	Kredibilitas	3,61	4,09	Puas
16.			4,30		
17.			4,15		
18.		Profesional	4,21		
19.		Jaminan Informasi	4,20		
20.	<i>Empathy</i> (Perhatian Personal)	Keramahan	4,18	3,98	Puas
21.		Pelayanan Khusus	3,55		
22.		Sopan Santun	4,26		
23.		Kepedulian	3,81		
24.			4,09		

Berdasarkan Tabel 4.4 nilai Grand Mean untuk seluruh Dimensi menunjukkan bahwa secara keseluruhan ada pada kategori “Puas” hingga “Sangat Puas”. Nilai Grand Mean diperoleh dari rata-rata setiap indikator pada masing-masing variabel kemudian dirata-ratakan kembali untuk mendapatkan nilai akhir tiap variabel. Variabel Tangibles memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,23 dengan kategori sangat puas, diikuti Reliability sebesar 4,11, Assurance sebesar 4,09, Empathy sebesar 3,98, dan Responsiveness sebesar 3,84 yang menjadi nilai terendah namun masih dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan sudah baik secara keseluruhan, baik dari aspek bukti fisik, keandalan, jaminan, kepedulian, maupun daya tanggap, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian berada dalam kategori puas berdasarkan rentang penilaian yang digunakan.

4.1.5 Analisis Deskriptif

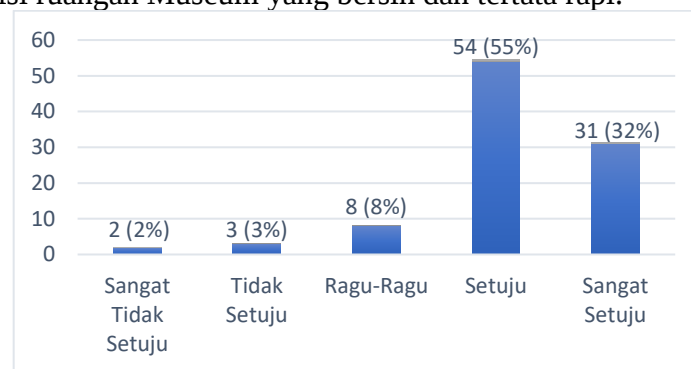
Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan data penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh dari responden melalui perhitungan statistik sederhana. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Museum Brawijaya tanpa melakukan generalisasi yang lebih luas.

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pada masing-masing dimensi pelayanan serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memberikan kepuasan tinggi maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan. Berikut analisis deskriptif hasil dari kelima variabel yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/kepercayaan), dan *Empathy* (perhatian personal).

1. Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

Indikator *Tangibles* (Bukti fisik) terdapat lima indikator pernyataan, yakni kebersihan, penampilan petugas, kelayakan, ketersediaan serta fasilitas penunjang di Museum Brawijaya. Berikut penjabaran dari hasil jawaban kuesioner wisatawan yang telah mengunjungi Museum.

1. Kondisi ruangan Museum yang bersih dan tertata rapi.

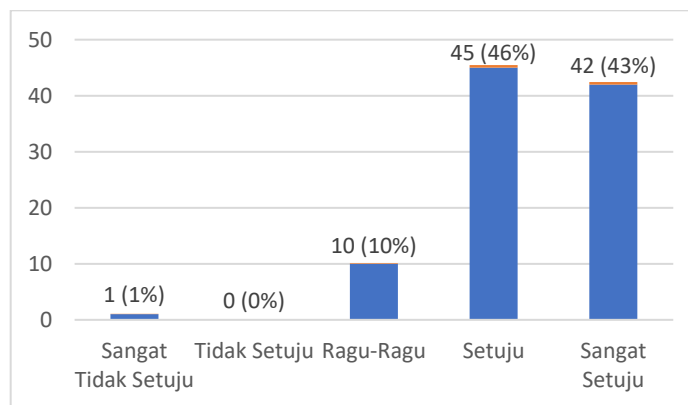


Gambar 4. 5 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 1

Mengacu pada Gambar 4.5 dapat diketahui terdapat 31 responden (32%) yang menyatakan sangat setuju, 54 responden (55%) menyatakan setuju, 8 responden (8%) yang menyatakan ragu-ragu, 3 responden (3%) yang menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (2%) yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan terkait kondisi ruangan Museum Brawijaya yang bersih dan tertata rapi.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 403 dengan nilai rata-rata (mean) 4,11. Berpacu pada skala penilaian, nilai yang diperoleh berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk ke dalam kategori puas. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kondisi ruangan Museum Brawijaya yang bersih dan tertata rapi.

2. Petugas Museum berpenampilan rapi dan sopan serta memakai seragam.

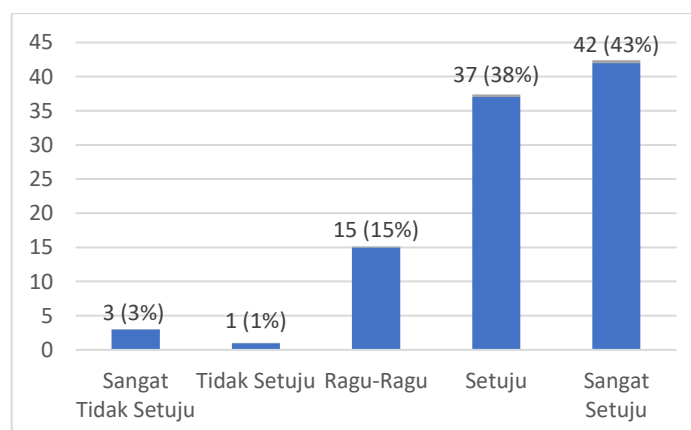


Gambar 4. 6 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 2

Berdasarkan pada Gambar 4.6 dapat diketahui terdapat 42 responden (43%) yang menyatakan sangat setuju, 45 responden (46%) menyatakan setuju, 10 responden (10%) yang menyatakan ragu-ragu, 0 responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan terkait petugas Museum Brawijaya yang berpenampilan rapi dan sopan serta memakai seragam.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 421 dengan nilai rata-rata (mean) 4,30. Berpacu pada skala penilaian, nilai yang diperoleh berada pada rentang skala 4,21–5,00 dan termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap penampilan petugas Museum Brawijaya yang rapi dan sopan serta memakai seragam.

3. Toilet dan tempat ibadah di Museum bersih dan layak digunakan

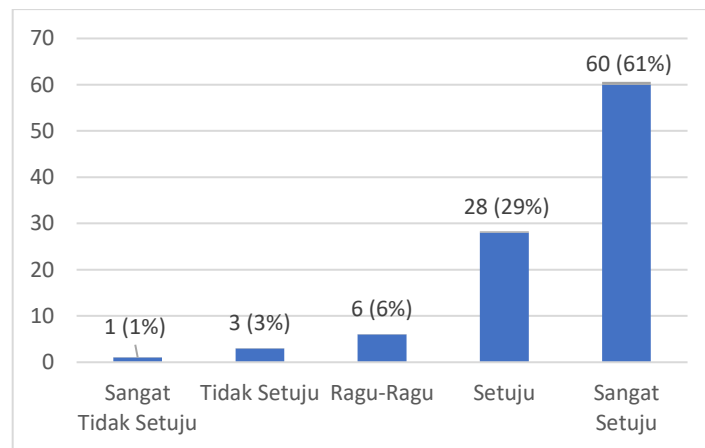


Gambar 4. 7 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 3

Mengacu pada Gambar 4.7 dapat diketahui terdapat 42 responden (43%) yang menyatakan sangat setuju, 37 responden (38%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) yang menyatakan ragu-ragu, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, dan 3 responden (3%) yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan terkait toilet dan tempat ibadah di Museum Brawijaya yang bersih dan layak digunakan.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 408 dengan nilai rata-rata (mean) 4,16. Berpacu pada skala interval atau penilaian, nilai yang diperoleh berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk ke dalam kategori puas. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kebersihan dan kelayakan toilet serta tempat ibadah di Museum Brawijaya.

4. Area parkir di museum yang cukup luas dan bersih



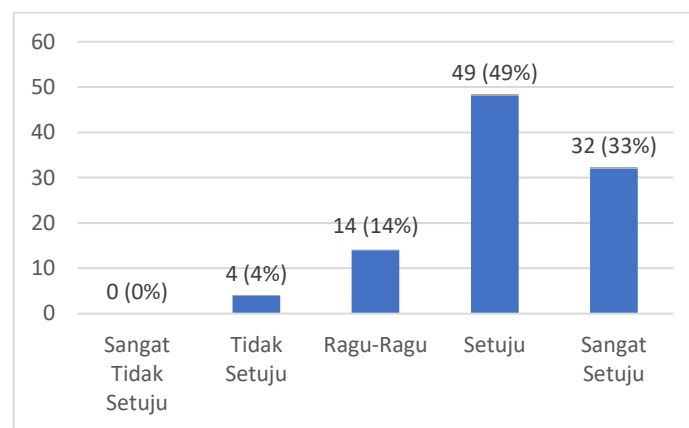
Gambar 4. 8 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 4

Dari Gambar 4.8 dapat diketahui terdapat 60 responden (61%) yang menyatakan sangat setuju, 28 responden (29%) menyatakan setuju, 6 responden (6%) yang menyatakan ragu-ragu, 3 responden (3%) yang menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan terkait area parkir Museum Brawijaya yang cukup luas dan bersih.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 437 dengan nilai rata-rata (mean) 4,46. Berpacu pada skala interval, nilai yang diperoleh berada pada rentang skala 4,21–5,00 dan termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dalam hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap area parkir Museum Brawijaya yang cukup luas dan bersih.

5. Ruang dan fasilitas penunjang (kursi, area istirahat, fasilitas untuk disabilitas, dll) dalam kondisi baik



Gambar 4. 9 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 5

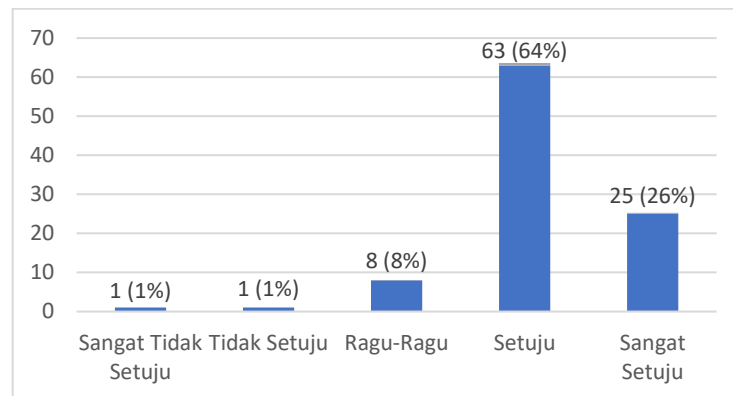
Pada Gambar 4.9 dapat diketahui terdapat 32 responden (33%) yang menyatakan sangat setuju, 49 responden (49%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) yang menyatakan ragu-ragu, 4 responden (4%) yang menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan terkait ruangan dan fasilitas penunjang Museum Brawijaya, seperti kursi, area istirahat, fasilitas untuk disabilitas, dan fasilitas lainnya yang berada dalam kondisi baik.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 402 dengan nilai rata-rata (mean) 4,10. Berpacu pada skala interval atau penilaian, nilai yang diperoleh berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk ke dalam kategori puas. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kondisi ruangan dan fasilitas penunjang yang tersedia di Museum Brawijaya.

2. Indikator *Reliability* (Keandalan Dimensi)

Indikator *Reliability* terdapat 4 pernyataan, yaitu terkait informasi akurat tentang jadwal kunjungan, tingkat akurasi informasi dan koleksi yang sesuai fakta sejarah, akuntabilitas dalam pelayanan petugas yang diberikan dilakukan dengan baik tanpa kesalahan, serta akuntabilitas petugas yang dapat diandalkan dari setiap informasi yang diberikan.

1. Jadwal kunjungan Museum sesuai dengan yang diumumkan

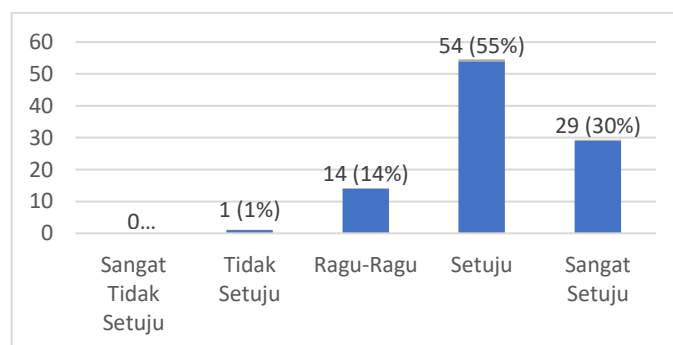


Gambar 4. 10 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 6

Pada Gambar 4.10 dapat diketahui terdapat 25 responden (26%) yang menyatakan sangat setuju, 63 responden (64%) menyatakan setuju, 8 responden (8%) menyatakan ragu-ragu, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa jadwal kunjungan Museum sesuai dengan yang diumumkan.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 404 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,12. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kesesuaian jadwal kunjungan Museum dengan informasi yang telah diumumkan sebelumnya.

2. Informasi pada label atau papan keterangan koleksi sesuai fakta sejarah



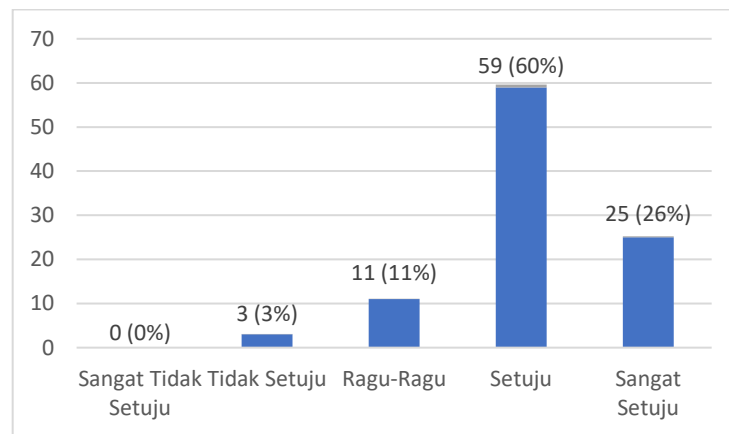
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 7

Pada Gambar 4.11 dapat diketahui terdapat 29 responden (30%) yang menyatakan sangat setuju, 54 responden (55%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan ragu-ragu, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju, dan 0

responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa informasi pada label atau papan keterangan koleksi sesuai dengan fakta sejarah.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 405 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,13. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap informasi yang disajikan pada label atau papan keterangan koleksi di Museum karena dinilai sesuai dengan fakta sejarah dan mampu memberikan pemahaman yang baik kepada pengunjung.

3. Pelayanan petugas yang di berikan dilakukan dengan baik tanpa kesalahan

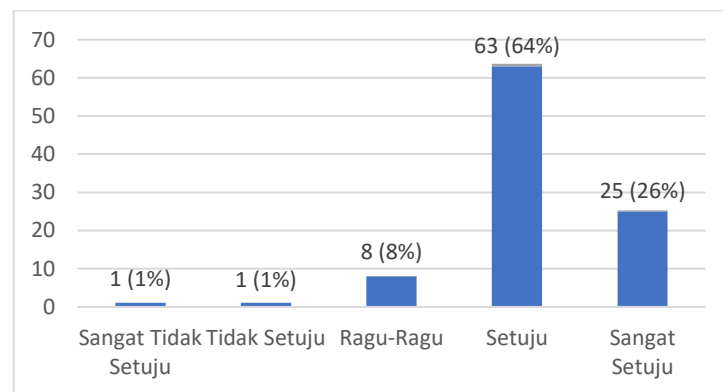


Gambar 4. 12 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 8

Pada Gambar 4.12 dapat diketahui terdapat 25 responden (26%) yang menyatakan sangat setuju, 59 responden (60%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan ragu-ragu, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pelayanan petugas yang diberikan dilakukan dengan baik tanpa kesalahan.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 400 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,08. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan petugas Museum karena pelayanan yang diberikan dinilai baik, tepat, dan minim kesalahan dalam melayani pengunjung.

4. Petugas dapat diandalkan dari setiap informasi yang diberikan



Gambar 4. 13 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 9

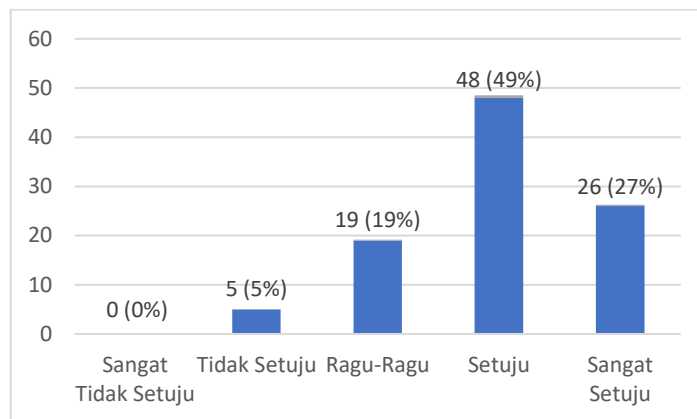
Pada Gambar 4.13 dapat diketahui terdapat 25 responden (26%) yang menyatakan sangat setuju, 63 responden (64%) menyatakan setuju, 8 responden (8%) menyatakan ragu-ragu, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas dapat diandalkan dari setiap informasi yang diberikan.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 404 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,12. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kemampuan petugas Museum dalam memberikan informasi yang dapat dipercaya dan diandalkan kepada pengunjung.

3. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator *Responsiveness* terdapat 5 indikator pernyataan, yaitu kecekatan petugas, reaktivitas petugas Museum yang ramah dalam melayani, ketanggapan petugas dalam membantu pengunjung yang kebingungan, ketangkasan petugas merespon dengan cepat permintaan pengunjung, fleksibilitas jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung, kepekaan petugas mampu mengenali kebutuhan dari pengunjung.

1. Petugas Museum sigap dalam melayani keluhan pengunjung

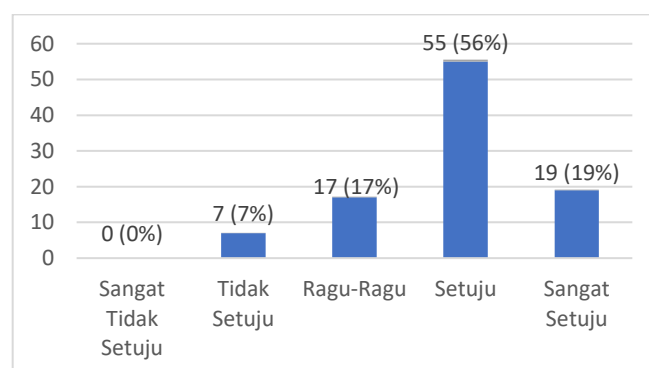


Gambar 4. 14 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 10

Gambar 4.14 dapat diketahui terdapat 26 responden (27%) yang menyatakan sangat setuju, 48 responden (49%) menyatakan setuju, 19 responden (19%) menyatakan ragu-ragu, 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas Museum sigap dalam melayani keluhan pengunjung.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 389 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,97. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kesigapan petugas Museum dalam menangani dan melayani keluhan pengunjung dengan baik.

2. Petugas tanggap dalam melayani pengunjung yang kebingungan

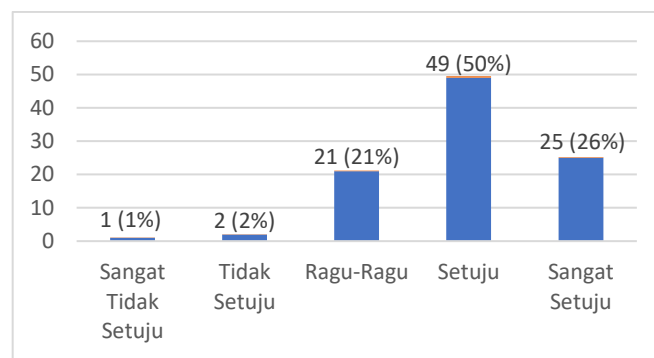


Gambar 4. 15 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 11

Pada Gambar 4.15 mengindikasikan bahwa terdapat 19 responden (19%) yang menyatakan sangat setuju, 55 responden (56%) menyatakan setuju, 17 responden (17%) menyatakan ragu-ragu, 7 responden (7%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas tanggap dalam melayani pengunjung yang kebingungan.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 379 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,88. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap ketanggapan petugas dalam membantu dan melayani pengunjung yang mengalami kebingungan.

3. Petugas mampu merespon dengan cepat permintaan pengunjung

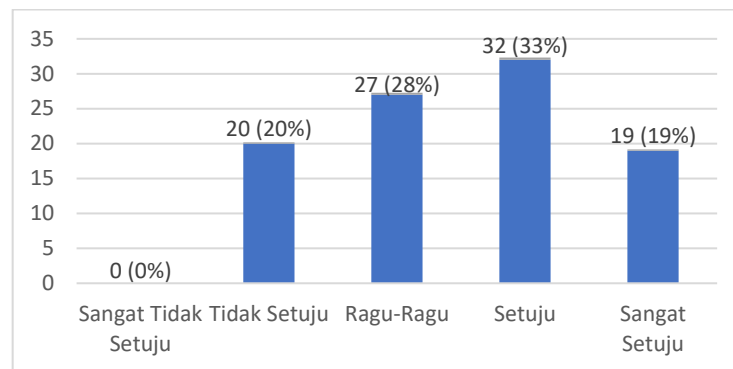


Gambar 4. 16 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 12

Gambar 4.16 menunjukkan bahwa terdapat 25 responden (26%) yang menyatakan sangat setuju, 49 responden (50%) menyatakan setuju, 21 responden (21%) menyatakan ragu-ragu, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas mampu merespon dengan cepat permintaan pengunjung.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 389 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,97. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam merespon permintaan pengunjung secara cepat dan tanggap.

4. Jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung

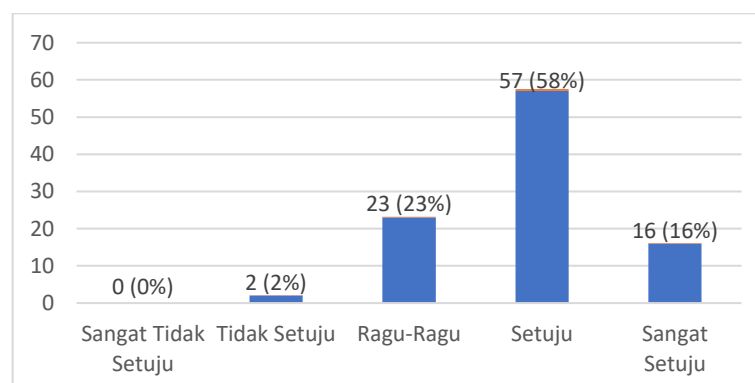


Gambar 4. 17 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 13

Berdasarkan Gambar 4.17 terdapat 19 responden (19%) yang menyatakan sangat setuju, 32 responden (33%) menyatakan setuju, 27 responden (28%) menyatakan ragu-ragu, 20 responden (20%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 344 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,51. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas terhadap jumlah petugas yang tersedia dalam membantu pengunjung, meskipun masih terdapat beberapa responden yang merasa jumlah petugas belum sepenuhnya mencukupi.

5. Petugas mampu mengenali kebutuhan dari pengunjung dengan tepat



Gambar 4. 18 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 14

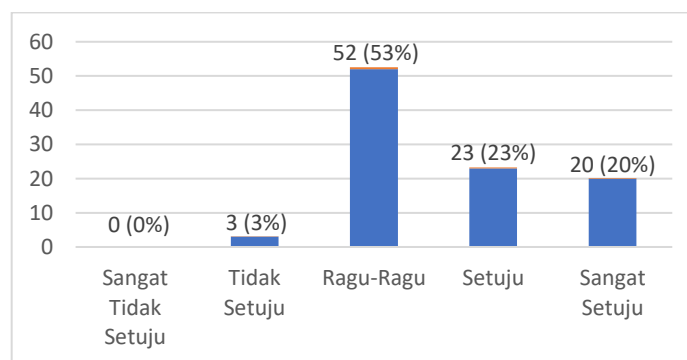
Gambar 4.18 menunjukkan bahwa terdapat 16 responden (16%) yang menyatakan sangat setuju, 57 responden (58%) menyatakan setuju, 23 responden (23%) menyatakan ragu-ragu, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas mampu mengenali kebutuhan pengunjung dengan tepat.

Total nilai kuesioner (Σx) yaitu 381 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,89. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memahami dan mengenali kebutuhan pengunjung secara tepat.

4. Indikator Assurance (Jaminan/kepercayaan)

Indikator Assurance terdapat 5 indikator pernyataan, yaitu kredibilitas terkait kemampuan petugas Berbahasa Indonesia maupun Bahasa asing, kredibilitas petugas mengenai sejarah museum, kredibilitas petugas dalam menjawab setiap pertanyaan yang dilontarkan dengan jelas, profesionalitas petugas, jaminan informasi terhadap segala yang dilontarkan oleh petugas.

1. Petugas memiliki kemampuan Bahasa Indonesia maupun Bahasa asing yang baik.



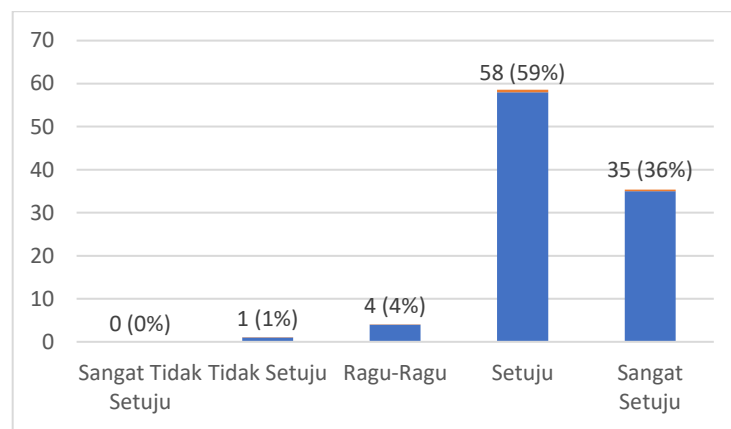
Gambar 4. 19 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 15

Gambar 4.19 menunjukkan bahwa terdapat 20 responden (20%) yang menyatakan sangat setuju, 23 responden (23%) menyatakan setuju, 52 responden (53%) menyatakan ragu-ragu, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan 0

responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas memiliki kemampuan Bahasa Indonesia maupun Bahasa asing yang baik.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 354 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,61. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas terhadap kemampuan petugas dalam menggunakan Bahasa Indonesia maupun Bahasa asing saat melayani pengunjung.

2. Petugas memiliki pengetahuan tentang sejarah Museum.

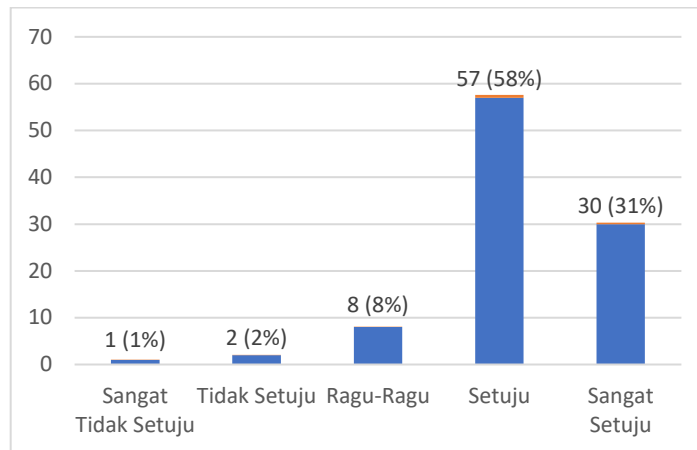


Gambar 4. 20 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 16

Berdasarkan Gambar 4.20 terdapat 35 responden (36%) yang menyatakan sangat setuju, 58 responden (59%) menyatakan setuju, 4 responden (4%) menyatakan ragu-ragu, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas memiliki pengetahuan tentang sejarah Museum.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 421 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,30. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21–5,00 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pengetahuan petugas mengenai sejarah Museum.

3. Petugas Museum mampu menjawab pertanyaan pengunjung dengan jelas dan menakutkan.

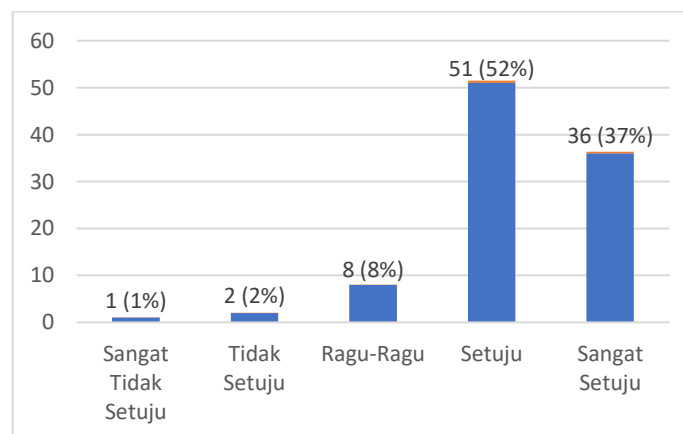


Gambar 4. 21 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 17

Gambar 4.21 menunjukkan bahwa terdapat 30 responden (31%) yang menyatakan sangat setuju, 57 responden (58%) menyatakan setuju, 8 responden (8%) menyatakan ragu-ragu, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas Museum mampu menjawab pertanyaan pengunjung dengan jelas dan meyakinkan.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 407 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,15. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kemampuan petugas Museum dalam memberikan jawaban yang jelas dan meyakinkan kepada pengunjung.

4. Petugas bersikap sopan dan professional dalam melayani pengunjung.

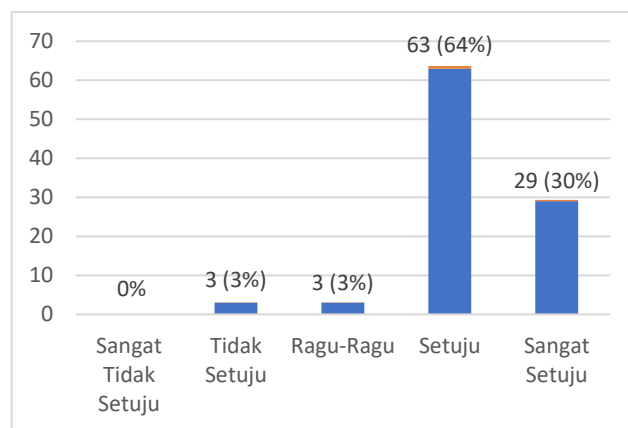


Gambar 4. 22 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 18

Gambar 4.22 menunjukkan bahwa terdapat 36 responden (37%) yang menyatakan sangat setuju, 51 responden (52%) menyatakan setuju, 8 responden (8%) menyatakan ragu-ragu, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas bersikap sopan dan profesional dalam melayani pengunjung.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 413 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,21. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21–5,00 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap sikap sopan dan profesional petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

5. Merasa percaya akan penyajian informasi yang dilontarkan oleh petugas



Gambar 4. 23 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 19

Berdasarkan Gambar 4.23 terdapat 29 responden (30%) yang menyatakan sangat setuju, 63 responden (64%) menyatakan setuju, 3 responden (3%) menyatakan ragu-ragu, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pengunjung merasa percaya akan penyajian informasi yang disampaikan oleh petugas.

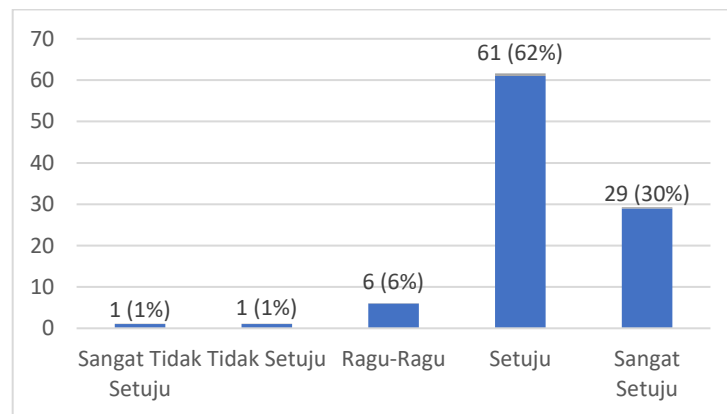
Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 413 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,20. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21–5,00 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dan percaya terhadap informasi yang

disampaikan oleh petugas, sehingga penyajian informasi oleh petugas dinilai jelas, meyakinkan, dan dapat dipercaya oleh pengunjung.

5. Indikator *Empathy* (Perhatian Personal)

Indikator *Empathy* terdapat 5 indikator pernyataan yaitu terkait keramahan petugas menjelaskan setiap informasi, pelayanan khusus dari pihak Museum terhadap disabilitas, sopan santun petugas saat pengunjung masuk Museum, kepedulian petugas memiliki inisiatif dalam membantu pengunjung, kepedulian petugas terhadap kenyamanan pengunjung.

1. Petugas menjelaskan setiap informasi dengan sabar dan ramah

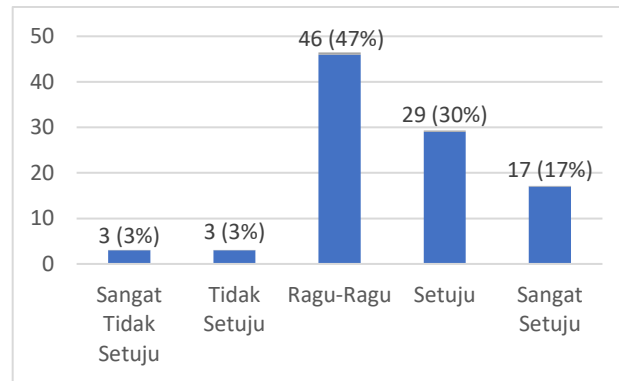


Gambar 4. 24 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 20

Berdasarkan Gambar 4.24 terdapat 29 responden (30%) yang menyatakan sangat setuju, 61 responden (62%) menyatakan setuju, 6 responden (6%) menyatakan ragu-ragu, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas menjelaskan setiap informasi dengan sabar dan ramah.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 410 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,18. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap sikap petugas dalam menjelaskan informasi dengan sabar dan ramah kepada pengunjung.

2. Pihak Museum memperhatikan kebutuhan bagi pengunjung disabilitas (fasilitas yang memadai)

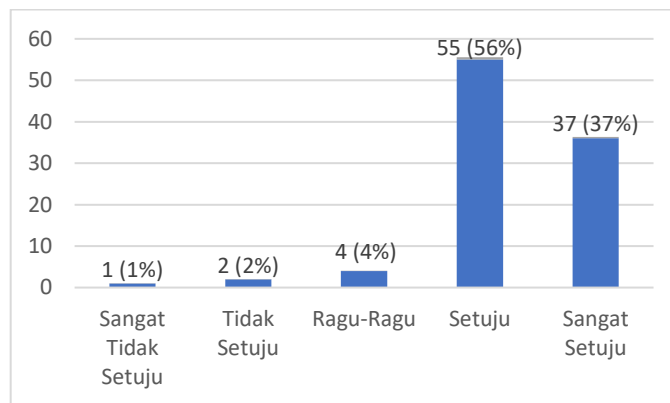


Gambar 4. 25 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 21

Gambar 4.25 menunjukkan terdapat 17 responden (17%) yang menyatakan sangat setuju, 29 responden (30%) menyatakan setuju, 46 responden (47%) menyatakan ragu-ragu, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan 3 responden (3%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pihak Museum memperhatikan kebutuhan bagi pengunjung disabilitas melalui fasilitas yang memadai.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 348 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,55. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas terhadap perhatian pihak Museum terhadap kebutuhan pengunjung disabilitas, meskipun masih terdapat banyak responden yang ragu-ragu sehingga fasilitas bagi pengunjung disabilitas masih perlu ditingkatkan.

3. Petugas memberikan senyum tulus saat pengunjung masuk Museum

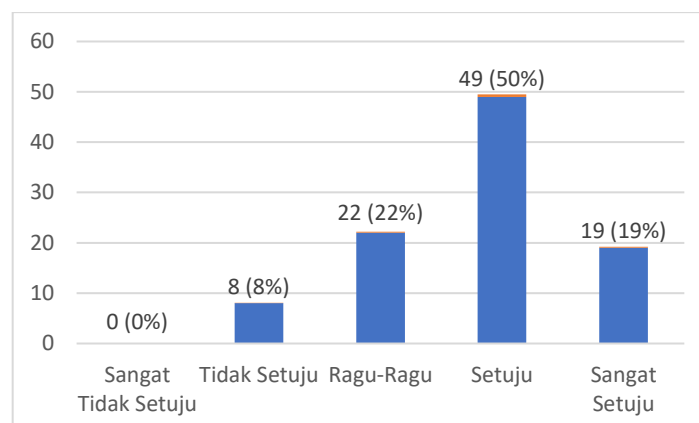


Gambar 4. 26 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 22

Berdasarkan Gambar 4.26 terdapat 37 responden (37%) yang menyatakan sangat setuju, 55 responden (56%) menyatakan setuju, 4 responden (4%) menyatakan ragu-ragu, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas memberikan senyum tulus saat pengunjung masuk Museum.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 419 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,26. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21–5,00 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap keramahan petugas yang ditunjukkan melalui senyum tulus saat pengunjung masuk Museum.

4. Petugas memiliki inisiatif dalam membantu pengunjung

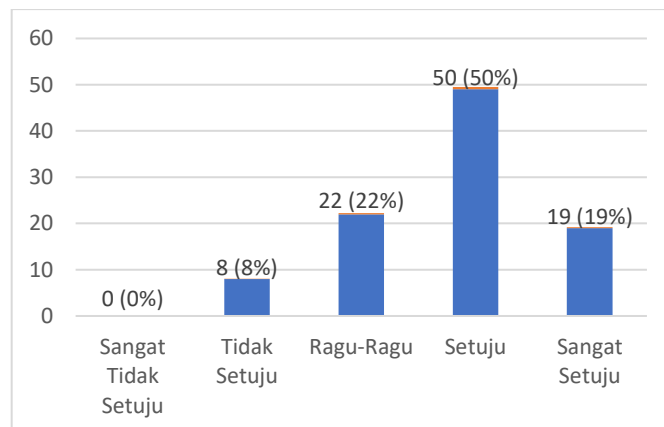


Gambar 4. 27 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 23

Dari Gambar 4.27 terdapat 19 responden (19%) yang menyatakan sangat setuju, 49 responden (50%) menyatakan setuju, 22 responden (22%) menyatakan ragu-ragu, 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas memiliki inisiatif dalam membantu pengunjung.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 373 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,81. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap inisiatif petugas dalam membantu pengunjung, meskipun masih terdapat beberapa responden yang ragu-ragu dan tidak setuju sehingga inisiatif petugas masih perlu ditingkatkan.

5. Petugas selalu peduli terhadap kenyamanan pengunjung



Gambar 4. 28 Grafik Hasil Kuesioner Pernyataan 24

Dalam Gambar 4.28 terdapat 19 responden (19%) yang menyatakan sangat setuju, 50 responden (50%) menyatakan setuju, 22 responden (22%) menyatakan ragu-ragu, 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas selalu peduli terhadap kenyamanan pengunjung.

Total nilai kuesioner ($\sum x$) yaitu 374 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,09. Berdasarkan skala Likert, nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41–4,20 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kepedulian petugas terhadap kenyamanan

pengunjung, meskipun masih terdapat responden yang ragu-ragu dan tidak setuju sehingga kepedulian petugas masih perlu ditingkatkan.

4.2 Pembahasan Penelitian

Pembahasan penelitian ini berupa analisa mengenai tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya berdasarkan teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi pelayanan, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assuran* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan hasil perhitungan tingkat analisis kepuasan pengunjung museum di ketahui bahwa pengunjung museum sudah puas dengan layanannya yang diberikan. Nilai grand mean yang dihasilkan 3,12 yang masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik) yang mencakup kebersihan, penampilan petugas, kelayakan, ketersediaan dan fasilitas penunjang mendapatkan nilai tertinggi dari hasil perhitungan *grand mean* sebesar 4,23. Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap aspek bukti fisik di Museum Brawijaya berada dalam kategori sangat puas. Didukung pada poin pernyataan ke 4 yang membahas Area parkir cukup luas dan aman. Pada pernyataan ke 4 Ketersediaan area parkir yang memadai menjadi salah satu faktor yang mendukung kenyamanan pengunjung selama berwisata, terutama bagi pengunjung yang datang menggunakan kendaraan pribadi maupun rombongan wisata dengan bus pariwisata. Keamanan dan kenyamanan fasilitas wisata dikatakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung karena dapat meningkatkan rasa aman dan kualitas pengalaman selama melakukan kunjungan wisata (Febrianti & Ardiansyah, 2024).

Selain area parkir, penampilan petugas museum sopan dalam berpenampilan dengan memakai seragam juga memperoleh kategori sangat puas. Penampilan petugas menjadi salah satu bentuk profesionalisme pelayanan yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan nyaman bagi pengunjung. Pengunjung juga merasa puas terhadap kebersihan ruangan museum yang tertata rapi. Kondisi ruangan yang bersih mampu menciptakan suasana nyaman sehingga pengunjung dapat lebih fokus menikmati koleksi sejarah yang dipamerkan. Sejalan dengan

penelitian di mana kebersihan lingkungan wisata menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung karena lingkungan yang bersih mencerminkan kualitas pengelolaan destinasi wisata (Okaputri & Arif, 2023). Selain itu, fasilitas penunjang seperti kursi, area istirahat, serta fasilitas umum lainnya dinilai dalam kondisi baik, sehingga membantu meningkatkan kenyamanan pengunjung selama berada di Museum Brawijaya.

Sebagai museum perjuangan yang menyimpan berbagai koleksi sejarah bangsa, pengelolaan Museum Brawijaya juga berkaitan dengan upaya pelestarian cagar budaya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya. Pada Pasal 61 dijelaskan bahwa:

“(1) Pengamanan dilakukan untuk menjaga dan mencegah Cagar Budaya agar tidak hilang, rusak, hancur, dan musnah. (2) Pengamanan Cagar Budaya merupakan kewajiban pemilik dan/atau yang menguasainya.”

Berdasarkan ketentuan tersebut, kondisi fasilitas Museum Brawijaya yang bersih, tertata, dan terawat menunjukkan adanya upaya pengelolaan dan perlindungan terhadap koleksi serta bangunan museum sebagai bagian dari warisan sejarah. Keadaan tersebut tidak hanya mendukung kenyamanan pengunjung, tetapi juga memperkuat fungsi Museum Brawijaya sebagai sarana pelestarian sejarah dan edukasi bagi masyarakat.

Pada dimensi *Reliability* (keandalan) terdiri dari indikator informasi akurat, tingkat akurasi, akuntabilitas memperoleh nilai hasil perhitungan *grand mean* sebesar 4,11 dengan kategori puas. *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan informasi yang dijanjikan (Parasuraman dkk, 1988). Diketahui bahwa pengunjung merasa puas terhadap kemampuan museum dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan dapat dipercaya. Di antara seluruh pernyataan pada indikator *reliability*, aspek kesesuaian informasi pada label atau papan keterangan koleksi dengan fakta sejarah memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pengunjung menilai informasi yang disajikan oleh Museum Brawijaya telah sesuai dengan fakta sejarah sehingga dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pengunjung terhadap koleksi yang dipamerkan.

Sebagai museum perjuangan, Museum Brawijaya memiliki koleksi bersejarah seperti senjata, kendaraan militer, diorama perjuangan, dan dokumentasi perang yang memerlukan informasi akurat agar nilai edukasi museum tetap terjaga. Nilai sejarah dan keakuratan informasi pada objek wisata sejarah sendiri menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengunjung karena wisatawan tidak hanya mencari hiburan, tetapi juga memperoleh pengetahuan baru. Sebagai museum yang berfungsi sebagai sarana edukasi dan pelestarian sejarah perjuangan bangsa, Museum Brawijaya juga menjalankan fungsi museum sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum. Pada Pasal 3 dijelaskan bahwa:

“Museum mempunyai fungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi, dan mengomunikasikan koleksi kepada masyarakat.”

Selain itu, pada Pasal 18 disebutkan bahwa:

“Museum wajib menyediakan informasi mengenai koleksi secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.”

Berdasarkan ketentuan tersebut, Museum Brawijaya tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan benda bersejarah, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi edukatif kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyajian informasi sejarah yang akurat melalui label koleksi, serta penjelasan petugas museum menjadi bagian penting dalam mendukung fungsi edukatif museum sekaligus meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengunjung Museum Brawijaya juga merasa bahwa jadwal kunjungan yang diumumkan telah sesuai dengan pelaksanaan di lapangan serta petugas mampu memberikan informasi yang dapat diandalkan. Selain itu, pengunjung juga merasa puas terhadap pelayanan petugas museum yang dilakukan dengan baik tanpa kesalahan. Petugas dinilai mampu memberikan arahan dan informasi secara jelas kepada pengunjung. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang dapat dipercaya juga meningkatkan keyakinan pengunjung terhadap kualitas pelayanan museum. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nandika et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kemampuan pemandu wisata

berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan karena wisatawan merasa terbantu dalam memahami informasi yang disampaikan.

Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yang memperoleh nilai grand mean sebesar 3,84 dengan kategori puas. Diketahui bahwa pengunjung merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan membantu kebutuhan pengunjung selama berada di museum. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengunjung secara umum merasa puas terhadap daya tanggap petugas Museum Brawijaya dalam memberikan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Astriecia (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung museum.

Dimensi *Assurance* (jaminan) memperoleh nilai grand mean sebesar 4,09 dengan kategori puas. Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa pengunjung merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan selama melakukan kunjungan. Di antara seluruh pernyataan pada indikator *assurance*, aspek pengetahuan petugas tentang sejarah museum memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas dinilai memiliki pemahaman yang baik mengenai sejarah dan koleksi museum sehingga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung dengan jelas dan meyakinkan. Selain itu, sikap petugas yang sopan dan profesional dalam melayani pengunjung serta kepercayaan pengunjung terhadap informasi yang disampaikan juga memperoleh penilaian yang sangat baik. Namun, aspek kemampuan petugas dalam menggunakan Bahasa Indonesia maupun bahasa asing memperoleh tingkat kepuasan paling rendah dibandingkan pernyataan lainnya, menurut observasi penulis terkait kemampuan petugas dalam Bahasa asing memiliki nilai agak rendah dikarenakan belum mengetahui secara langsung petugas dalam berbahasa asing maupun melayani orang asing (lain Negara).

Indikator *Empathy* (empati) memperoleh nilai grand mean sebesar 3,98 dengan kategori puas. Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa pengunjung merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan pengunjung selama berada di museum. Di antara seluruh pernyataan pada indikator *empathy*, aspek petugas memberikan senyum tulus saat

pengunjung masuk museum memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Selain itu, petugas juga dinilai sabar dalam menjelaskan informasi serta peduli terhadap kenyamanan pengunjung selama berada di museum. Namun, aspek perhatian museum terhadap kebutuhan pengunjung disabilitas melalui penyediaan fasilitas yang memadai memperoleh tingkat kepuasan paling rendah dibandingkan pernyataan lainnya. Penelitian Napitupulu (2024) mendukung bahwa sikap empati dan keramahan petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung wisata edukasi karena pengunjung merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya berada dalam kategori puas dengan nilai total grand mean sebesar 4,05 yang berada pada rentang skala 3,41–4,20. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan, fasilitas, serta kualitas informasi yang diberikan Museum Brawijaya telah mampu memenuhi harapan pengunjung sebagai salah satu destinasi wisata edukasi dan sejarah di Kota Malang. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kondisi fasilitas museum yang bersih dan nyaman, area parkir yang memadai, pelayanan petugas yang ramah dan tanggap, serta penyajian informasi sejarah yang jelas dan mudah dipahami.

Kepuasan dalam perspektif Islam tidak hanya dimaknai sebagai terpenuhinya kebutuhan secara fisik, tetapi juga berkaitan dengan rasa syukur, kenyamanan hati, serta ketenangan yang dirasakan seseorang setelah memperoleh pelayanan yang baik. Islam mengajarkan bahwa rasa puas dapat tercermin melalui sikap menerima, menghargai, dan bersyukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT. Kualitas pelayanan Islami menekankan pelayanan yang baik, adil, efisien, konsisten, serta tidak membedakan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Rosi, 2023). Dalam konteks wisata edukasi, kepuasan pengunjung Museum Brawijaya dapat dilihat dari bagaimana museum mampu memberikan kenyamanan, pelayanan yang baik, serta pengalaman pembelajaran sejarah yang bermanfaat bagi pengunjung. Hal tersebut sejalan dengan nilai-nilai Islam yang mendorong umat manusia untuk mengambil pelajaran dari sejarah dan menghargai peninggalan masa lalu sebagai sarana pendidikan.

Jika ditinjau dari perspektif etika pelayanan publik dalam Islam, hasil tersebut mencerminkan adanya penerapan nilai-nilai moral yang menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu nilai utama dalam pelayanan publik Islam adalah ihsan, yaitu memberikan pelayanan terbaik secara sungguh-sungguh dan melebihi standar minimum yang ditetapkan. Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia juga melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (Q.S. An-Nahl: 90).

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan seorang muslim, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus dilandasi dengan keadilan dan kebajikan. Dalam konteks Museum Brawijaya, nilai adil dapat diwujudkan melalui pelayanan yang tidak membedakan pengunjung, sedangkan nilai ihsan tercermin dari pelayanan yang ramah, sopan, tanggap, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, kepuasan pengunjung tidak hanya dilihat dari terpenuhinya fasilitas fisik, tetapi juga dari kualitas sikap dan akhlak petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa indikator *tangibles* memperoleh nilai tertinggi dengan kategori sangat puas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengunjung merasa nyaman terhadap fasilitas fisik Museum Brawijaya, seperti kebersihan ruangan, area parkir, fasilitas umum, serta penataan koleksi museum yang rapi. Tidak hanya itu, Dalam perspektif Islam, kebersihan merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia karena kebersihan mencerminkan keimanan dan menjadi salah satu bentuk menjaga kenyamanan lingkungan. Sebagaimana hadis Rasulullah SAW yang berbunyi:

الطُّهُورُ شَطْرُ الْإِيمَانِ

Artinya:

“Kebersihan adalah sebagian dari iman.” (H.R. Muslim).

Hadis tersebut menunjukkan bahwa menjaga kebersihan merupakan nilai penting dalam ajaran Islam. Kondisi Museum Brawijaya yang bersih, tertata, dan nyaman menunjukkan adanya upaya pengelolaan yang baik sehingga pengunjung merasa lebih nyaman selama melakukan kunjungan wisata edukasi. Lingkungan museum yang bersih juga membantu pengunjung lebih fokus memahami informasi sejarah yang dipamerkan (Okaputri & Arif, 2023).

Selain itu, Museum Brawijaya sebagai museum perjuangan memiliki fungsi penting dalam menjaga dan melestarikan sejarah bangsa. Dalam Islam, mempelajari sejarah merupakan salah satu bentuk pengambilan pelajaran dari peristiwa masa lalu agar manusia dapat memperoleh hikmah dan pengetahuan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Yusuf ayat 111:

وَلَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ

Artinya:

“Sungguh, pada kisah-kisah mereka itu terdapat pengajaran bagi orang-orang yang mempunyai akal.” (Q.S. Yusuf: 111).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa sejarah memiliki nilai pembelajaran bagi kehidupan manusia. Museum Brawijaya yang menyimpan koleksi perjuangan seperti senjata, kendaraan militer, diorama perang, dan dokumentasi sejarah menjadi sarana edukasi yang membantu masyarakat memahami perjuangan bangsa Indonesia. Oleh karena itu, keberadaan museum tidak hanya sebagai tempat wisata, tetapi juga sebagai media pembelajaran sejarah dan penanaman nilai nasionalisme.

Pada indikator *reliability*, pengunjung merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Tak hanya nilai ihsan, hasil penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan prinsip amanah atau integritas dalam pelayanan publik. Integritas merupakan sikap jujur, konsisten, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas. Dalam Islam, amanah merupakan karakter yang harus dimiliki oleh setiap individu yang diberikan tanggung jawab. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.” (Q.S. An-Nisa: 58).

Ayat tersebut berkaitan dengan pentingnya menyampaikan informasi secara benar dan dapat dipercaya. Keakuratan informasi sejarah pada label koleksi Museum Brawijaya menunjukkan adanya tanggung jawab museum dalam menyampaikan pengetahuan sejarah kepada masyarakat secara tepat sehingga pengunjung merasa puas terhadap kualitas informasi yang diberikan.

Indikator *responsiveness* juga memperoleh kategori puas karena petugas museum dinilai sigap dan tanggap dalam membantu pengunjung. Sikap membantu orang lain merupakan salah satu bentuk akhlak yang dianjurkan dalam Islam. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Ma'idah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى

Artinya:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa.” (Q.S. Al-Ma'idah: 2).

Ayat tersebut menjelaskan pentingnya sikap saling membantu dalam kehidupan sosial. Kesigapan petugas Museum Brawijaya dalam membantu pengunjung yang membutuhkan informasi maupun arahan menunjukkan penerapan nilai kepedulian dan pelayanan yang baik sehingga pengunjung merasa nyaman selama berada di museum. Dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat dikaitkan dengan nilai tanggung jawab dalam Islam. Petugas yang sigap membantu pengunjung, cepat merespons pertanyaan, serta berusaha memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi pengunjung menunjukkan adanya kesadaran akan tanggung jawab pelayanan yang diemban. Sikap tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik Islam yang menekankan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan secara profesional dan penuh kesungguhan.

Pada indikator *assurance*, pengunjung merasa puas terhadap sikap sopan, ramah, dan profesional petugas museum. Dalam Islam, berbicara dengan baik dan bersikap sopan kepada orang lain merupakan bentuk akhlak mulia yang sangat dianjurkan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Isra' ayat 53:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ

Artinya:

“Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik.” (Q.S. Al-Isra’: 53).

Ayat tersebut menunjukkan pentingnya menggunakan perkataan yang baik dalam berinteraksi dengan orang lain. Sikap ramah dan sopan petugas Museum Brawijaya mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengunjung sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan museum.

Pada indikator *empathy*, pengunjung merasa puas karena petugas museum memberikan perhatian dan pelayanan tanpa membedakan latar belakang pengunjung. Dalam Islam, sikap peduli dan menghormati sesama manusia menjadi salah satu bentuk hubungan sosial yang baik. Rasulullah SAW bersabda:

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya:

“Tidak sempurna iman seseorang di antara kalian sampai ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.” (H.R. Bukhari dan Muslim).

Hadis tersebut menjelaskan bahwa setiap manusia dianjurkan untuk memiliki rasa peduli dan memperlakukan orang lain dengan baik. Sikap empati petugas Museum Brawijaya dalam membantu dan melayani pengunjung dengan ramah menunjukkan penerapan nilai-nilai sosial dalam Islam sehingga pengunjung merasa dihargai dan diperhatikan selama melakukan kunjungan. pada dimensi *empathy* (empati), perhatian yang diberikan petugas kepada pengunjung mencerminkan nilai kasih sayang dan kepedulian yang diajarkan dalam Islam. Petugas yang melayani dengan ramah, sabar, dan menghargai kebutuhan setiap pengunjung menunjukkan implementasi pelayanan yang berorientasi pada kemanusiaan. Hal ini penting karena kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh interaksi sosial yang terjalin selama proses kunjungan berlangsung.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Museum Brawijaya berada dalam kategori puas. Jika ditinjau dari perspektif Islam, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik,

lingkungan yang bersih, sikap ramah, kepedulian petugas, serta penyampaian informasi sejarah yang benar merupakan bagian dari penerapan nilai-nilai akhlak dan pelayanan dalam Islam. Museum Brawijaya tidak hanya menjadi tempat wisata sejarah, tetapi juga menjadi sarana edukasi yang memberikan manfaat pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran bagi masyarakat sesuai dengan nilai-nilai kebaikan yang diajarkan dalam Islam.

Dengan demikian, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengunjung Museum Brawijaya berada pada kategori puas mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah mencerminkan nilai-nilai etika pelayanan publik dalam Islam, yaitu ihsan (memberikan pelayanan terbaik), amanah atau integritas (dapat dipercaya), adil (memberikan pelayanan tanpa diskriminasi), serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan nilai-nilai tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga memperkuat citra positif Museum Brawijaya sebagai lembaga edukasi dan wisata sejarah yang memberikan pelayanan berkualitas serta selaras dengan prinsip-prinsip Islam.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Museum Brawijaya Kota Malang. Berdasarkan hasil penelitian nilai akhir *grandmean* yaitu 4,05 di kategorikan puas. Kategori kepuasan merujuk pada rentang skala penilaian/interval dalam tabel penilaian, di mana nilai antara 3,41 hingga 4,20 termasuk dalam kategori puas. Hasil dari setiap dimensi yakni terdapat *tangibles* memperoleh nilai 4,23, *reliability* dengan nilai 4,11, *responsiveness* sebesar 3,84, lalu *assurance* dengan nilai 4,09 lalu yang terakhir *emphaty* sebesar 3.98. Dari hasil penelitian menunjukkan lima dimensi tersebut, dimensi Tangibles memperoleh nilai grand mean tertinggi sebesar 4,23 yang masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa sangat puas terhadap kondisi fisik Museum Brawijaya, seperti kebersihan ruangan, area parkir, fasilitas penunjang, serta penampilan petugas museum.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Museum Brawijaya sebagai berikut:

1. Pihak Museum Brawijaya kedepannya bisa lebih meningkatkan aspek *Responsiveness* atau daya tanggap petugas, meskipun dalam kategori puas indikator ini memperoleh nilai rendah dari yang paling tinggi lainnya. Peningkatan dapat dilakukan dengan menambah kesiapan petugas dalam membantu pengunjung.
2. Bagi penelitian selanjutnya juga dapat mengimplementasikan metode kualitatif atau metode campuran guna menghasilkan temuan yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara D. (2019). *Peran Museum dalam Pembelajaran Sejarah*. 2, 10–20. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31539/kaganga.v2i1.707> PERAN
- Astrieia, A. (2018). Kepuasan Pengunjung Museum Pusat TNI AD Dharma Wiratama Serta Konsep Pengembangannya. *Tourisma: Jurnal Pariwisata*, 1(1), 45. <https://doi.org/10.22146/gamajts.v1i1.36317>
- Chee-wee. (2026). *Comprehending customer satisfaction with hotels Data analysis of consumer-generated reviews*. 32(5), 1713–1735. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0581>
- Direktur Pembinaan Tenaga dan Lembaga Kebudayaan. (2020). Pedoman Standardisasi Museum. (H. Listyaningtyas, T. T. Kristian, & Tim Pokja Pembinaan Tenaga Cagar Budaya Dan Museum (Eds.)). Direktorat Pembinaan Tenaga Dan Lembaga Kebudayaan, Direktorat Jenderal Kebudayaan, Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan.
- Febrianti, & Ardiansyah, I. (2024). The Influence Of Tourism Facilities And Safety On The Level Of Satisfaction Of Tourists Visiting The Batu Kuda Cibiru Wetan Tourism Wana, Bandung. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1). <https://idm.or.id/JSER/index>.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Skala Interval Penelitian Kuantitatif*.
- ICOM.(2022).*MuseumDefinition*..<https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>
- Jalali, M., & Rusmiwari, S. (2019). Implementasi Tribina Cita Kota Malang Menuju Pembangunan Berbasis Local Wisdom. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu*, 8(3), 135–139.
- Kotler. (2016). *FrAMework, A MAnAgeMent MArketing, For*.
- Lapotulo. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Mekar*, 1(1), 34–40. <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i1.20>
- Layli, N., & Fitriani, M. (2023). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro*. XVII(1), 79–89.
- Najam, U., & Mustamil, N. (2020). Servant leadership: A bibliometric Review. *Journal of Organizational Leadership*.
- Nandika, I. K., Pranadwipa Koeswiryono, D., & Ayu Praminatih, G. (2023). The Quality of Local Tour Guides Influence on the Tourist Satisfaction Level. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(6), 1320–1325. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i6>
- Napitupulu, R. B. (2024). Mediation Of Emotional Branding By Customer Satisfaction. *Jurnal Darma Agung*, (6), 475–483. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i6.5190>
- Octarilza, A. S., Zuhdi, A., & Fuadi, S. I. (2025). *Pembentukan Karakter Kebajikan pada Anak : Perspektif Al- Qur ' an Surat An-Nahl Ayat 90*.

- Okaputri, N. R., & Arif, Moh. E. (2023). Pengaruh Lokasi, Kebersihan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(1), 106–113. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2023.02.1.11>
- Parasuramandkk.(1988).*SERVQUAL_a_Multiple_Item_Scale_for_Measu.pdf* (Vol. 64, Number number 1, pp. 12–40).
- Pemerintah RI. (2015). Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 Tentang Museum. *Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia*, 1–55.
- Priyatno. (2014). SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis.
- Putri, S. A. L. (2019). Analisis kepuasan dan loyalitas pengunjung terhadap kinerja pengelola wisata pantai pulau merah kabupaten banyuwangi jawa tengah. In *Diss. Universitas Brawijaya*. <https://doi.org/https://repository.ub.ac.id/id/eprint/169705/>
- Quraish Shihab. (2020). Tafsir Al-Mishbah merupakan tafsir Al-Qauran lengkap 30 juz.
- Raharjo. (2017). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM FATAHILLAH Rieka Rahardjo 1 , Shinton L Siahaan 2 Mahasiswa STEIN, Jakarta 1 , Dosen STEIN, Jakarta 2. XII(2)*.
- Risdianti, A. K., & Hermawan, E. S. (2021). Museum Brawijaya Malang Tahun 1968-2018. *Journal Pendidikan Sejarah*, 10(2), 1–15.
- Romdona dkk. (2025). *TEKNIK PENGUMPULAN DATA : OBSERVASI* ,. 3(1), 39–47.
- Rosi, F., Masyuri, H., & Kunci, K. (2023). Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo). *Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo*, 4(2).
- Rozak. (2021). Museum Pendidikan: Wadah Konservasi, Edukasi, Riset, dan Rekreasi. *Logo UINJKT BLU Tentang UINJKT Pendidikan Penelitian Pengabdian Internasional Direktori Penerimaan Id ID Museum Pendidikan: Wadah Konservasi, Edukasi, Riset, Dan Rekreasi 31 Juli 2021*.
- Runa. (2026). DOI : <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2026.v15.i1.p05> ISSN: 2302-8912 *PERAN KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM MEMEDIASI PENGARUH CITRA DAN KUALITAS MUSEUM TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA MUSEUM BALI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali*.
- Scale, T. M. (2022). *LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)*.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Utami, Y., & Rasmanna, P. M. (2023). *Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen*.

- UU No.11. (2010). UU No.11 2010 Cagar Budaya. *Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum*.
- yudistira. (2024). *Penerapan Augmented Reality Dengan Metode Markerless Pada Museum Megalodon*. 15(1), 72–86. <https://doi.org/10.25130>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-57.O/FST.01/TL.00/04/2026
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Pimpinan Kabintal Jarahdam V/Brawijaya
Jl. Suropati No.11, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65111

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : AHMAD NAJIH AZKIYA
NIM : 200607110004
Judul Penelitian : ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM BRAWIJAYA
Dosen Pembimbing : ANINDYA GITA PUSPITA,M.A.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Pimpinan Kabintal Jarahdam V/Brawijaya dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 03 Mei 2026 sampai dengan 31 Mei 2026.

Malang, 29 April 2026
a.n Dekan
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Scan QRCode ini



Untuk verifikasi keaslian surat



Prof. Dr. EVIKA SANDI SAVITRI,M.P.
NIP. 197410182003122002

Lampiran 2. Rumus penentuan jumlah sampel sovlin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Lampiran 3. Kuesioner

Analisis Kepuasan Pengunjung Museum Brawijaya

Saya Ahmad Najih Azkiya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul "*Analisis Kepuasan Pengunjung Museum Brawijaya*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan kualitas pelayanan.

Kriteria responden:

- Pernah mengunjungi Museum Brawijaya
- Minimal telah melakukan kunjungan sebanyak 1 kali

Saya mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur sesuai pengalaman. Seluruh data bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas bantuan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ahmad Najih Azkiya

aktaaap@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan 

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

NAMA *

Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

JENJANG PENDIDIKAN *

☐ SMP

☐ SMA

☐ MAHASISWA

☐ UMUM

Berikutnya

Halaman 1 dari 2 Kosongkan formulir

Analisis Kepuasan Pengunjung Museum Brawijaya

1= SANGAT TIDAK SETUJU, 2= TIDAK SETUJU, 3= RAGU-RAGU, 4= SETUJU, 5= SANGAT SETUJU

1. Saya merasa kondisi ruangan Museum bersih dan tertata rapi. *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat setuju

2. Saya merasa petugas Museum berpenampilan rapi dan sopan (memakai seragam). *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat setuju

3. Saya merasa toilet dan tempat ibadah di Museum bersih dan layak digunakan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat setuju

4. Saya merasa area parkir Museum cukup luas dan bersih. *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat setuju

5. Saya merasa ruangan dan fasilitas penunjang (kursi, area istirahat, dll) dalam kondisi baik. *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat setuju

6. Saya merasa jadwal kunjungan sesuai dengan yang diumumkan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat setuju

7. Saya merasa informasi pada label atau papan keterangan koleksi sesuai fakta sejarah. *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat setuju

8. Pelayanan petugas yang diberikan dengan baik tanpa kesalahan. *

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

9. Saya merasa petugas dapat diandalkan dari setiap informasi yang diberikan. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

10. Petugas Museum sigap dalam melayani keluhan pengunjung. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

11. Saya merasa petugas tanggap dalam melayani pengunjung yang kebingungan. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

12. Saya merasa petugas mampu merespon dengan cepat permintaan pengunjung tanpa menunggu lama. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

13. Saya merasa jumlah petugas mencukupi untuk membantu pengunjung. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

14. Saya merasa petugas mampu mengenali kebutuhan dari pengunjung dengan cepat. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

15. Saya merasa petugas memiliki kemampuan Bahasa Indonesia maupun Bahasa asing yang baik. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

16. Petugas Museum memiliki pengetahuan tentang sejarah Museum *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

17. Petugas Museum mampu menjawab pertanyaan pengunjung dengan jelas dan menyakinkan *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

18. Petugas bersikap sopan dan professional dalam melayani pengunjung. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

19. Saya merasa percaya akan setiap penyajian informasi yang dilontarkan oleh petugas. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

20. Saya merasa petugas menjelaskan setiap informasi dengan sabar dan ramah. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

21. Pihak Museum memerhatikan kebutuhan bagi pengunjung disabilitas (fasilitas yang memadai). *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

22. Petugas memberikan senyum tulus saat pengunjung masuk Museum. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

23. Saya merasa petugas memiliki inisiatif dalam membantu pengunjung. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

24. Saya merasa petugas selalu peduli terhadap kenyamanan pengunjung. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Kembali

Kirim

Halaman 2 dari 2

Kosongkan
formulir



Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Lampiran 4. Permohonan Pengisian Kuesioner oleh Pengguna & Data Survey



Lampiran 5. Hasil jawaban Responden

Screenshot of a Google Forms response sheet titled 'Untitled form (Jawaban)'.

Timestamp	Jenis Kelamin	NAMA	Umur	JENJANG PENDIDIKAN	1. Saya merasa kondisi ruangan Museum ber	2. Saya merasa petugas Museum ber
24/04/2026 18:20:13	Laki-laki	Ahmad arif habibudin	22	MAHASISWA	4	
24/04/2026 18:22:27	Perempuan	Sinta laras cahya ningru	22	MAHASISWA	4	
24/04/2026 18:24:53	Perempuan	Diah ayu nofitasari	23	MAHASISWA	4	
24/04/2026 18:26:23	Laki-laki	Angga maulana	22	UMUM	4	
24/04/2026 18:28:44	Laki-laki	Muhammad Niam rama	16	SMA	4	
24/04/2026 18:32:15	Perempuan	Afika dinda arum pratiwi	14	SMP	4	
24/04/2026 18:35:15	Laki-laki	ZENDA IQBAL A	21	MAHASISWA	5	
24/04/2026 18:38:06	Laki-laki	M Okik Saputra	25	UMUM	4	
24/04/2026 18:40:11	Laki-laki	Adam	24	MAHASISWA	4	
24/04/2026 18:42:26	Perempuan	Zalزابilla P	22	MAHASISWA	4	

Lampiran 6. Nilai r-tabel uji validitas

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	110	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	120	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	130	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	140	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	150	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	160	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	170	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	180	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	190	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	200	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	210	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	220	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 7. Hasil Validitas pada SPSS

		Correlations								
		T1	T2	T3	T4	T5	RL1	RL2	RL3	TOTAL
T1	Pearson Correlation	1	.686 **	.811 **	.467 **	.532 **	.540 **	.497 **	0.339	.758 **
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.009	0.002	0.002	0.005	0.067	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.686 **	1	.653 **	.472 **	.450 *	.497 **	.388 *	.514 **	.711 **
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.008	0.013	0.005	0.034	0.004	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.811 **	.653 **	1	.584 **	.592 **	.574 **	0.296	0.346	.709 **
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.001	0.001	0.001	0.112	0.061	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.467 **	.472 **	.584 **	1	.622 **	.539 **	.465 **	.484 **	.629 **
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.008	0.001		0.000	0.002	0.010	0.007	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T5	Pearson Correlation	.532 **	.450 *	.592 **	.622 **	1	.553 **	.441 *	.736 **	.776 **
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.013	0.001	0.000		0.002	0.015	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL1	Pearson Correlation	.540 **	.497 **	.574 **	.539 **	.553 **	1	.401 *	0.301	.693 **
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.005	0.001	0.002	0.002		0.028	0.106	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL2	Pearson Correlation	.497 **	.388 *	0.296	.465 **	.441 *	.401 *	1	0.360	.708 **
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.034	0.112	0.010	0.015	0.028		0.050	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL3	Pearson Correlation	0.339	.514 **	0.346	.484 **	.736 **	0.301	0.360	1	.701 **
	Sig. (2-tailed)	0.067	0.004	0.061	0.007	0.000	0.106	0.050		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.758 **	.711 **	.709 **	.629 **	.776 **	.693 **	.708 **	.701 **	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations								
		RL4	RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	A1	A2	TOTAL
RL4	Pearson Correlation	1	.478 **	.725 **	.377 **	.460 *	.703 **	.365 *	.605 **	.777 **
	Sig. (2-tailed)		0.008	0.000	0.040	0.011	0.000	0.048	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RP1	Pearson Correlation	.478 **	1	.650 **	.440 *	.381 *	.773 **	.520 **	.573 **	.764 **
	Sig. (2-tailed)	0.008		0.000	0.015	0.038	0.000	0.003	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RP2	Pearson Correlation	.725 **	.650 **	1	0.339	.464 **	.780 **	.586 **	.558 **	.814 **
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.067	0.010	0.000	0.001	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RP3	Pearson Correlation	.377 **	.440 *	0.339	1	.432 *	.401 *	.658 **	.649 **	.545 **
	Sig. (2-tailed)	0.040	0.015	0.067		0.017	0.028	0.000	0.000	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RP4	Pearson Correlation	.460 *	.381 *	.464 **	.432 *	1	.492 **	.748 **	.636 **	.698 **
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.038	0.010	0.017		0.006	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RP5	Pearson Correlation	.703 **	.773 **	.780 **	.401 *	.492 **	1	.464 **	.592 **	.826 **
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.028	0.006		0.010	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A1	Pearson Correlation	.365 *	.520 **	.586 **	.658 **	.748 **	.464 **	1	.600 **	.712 **
	Sig. (2-tailed)	0.048	0.003	0.001	0.000	0.000	0.010		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.605 **	.573 **	.558 **	.649 **	.636 **	.592 **	.600 **	1	.803 **
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.777 **	.764 **	.814 **	.545 **	.698 **	.826 **	.712 **	.803 **	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations								
		A3	A4	A5	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL
A3	Pearson Correlation	1	.653 **	.592 **	.537 **	.466 **	.373	.546 **	.773 **	.748 **
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,001	0,002	0,009	0,042	0,002	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	.653 **	1	.806 **	.822 **	.530 **	.661 **	.613 **	.868 **	.870 **
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	.592 **	.806 **	1	.894 **	.560 **	.738 **	.588 **	.856 **	.904 **
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000		0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E1	Pearson Correlation	.537 **	.822 **	.894 **	1	.406	.657 **	.694 **	.884 **	.849 **
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,000		0,026	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.466 **	.530 **	.560 **	.406	1	.581 **	.631 **	.538 **	.738 **
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,003	0,001	0,026		0,001	0,000	0,002	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	.373	.661 **	.738 **	.657 **	.581 **	1	.621 **	.620 **	.776 **
	Sig. (2-tailed)	0,042	0,000	0,000	0,000	0,001		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	.546 **	.613 **	.588 **	.694 **	.631 **	.621 **	1	.702 **	.748 **
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E5	Pearson Correlation	.773 **	.868 **	.856 **	.884 **	.538 **	.620 **	.702 **	1	.925 **
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.748 **	.870 **	.904 **	.849 **	.738 **	.776 **	.748 **	.925 **	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas pada SPSS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	16.6667	8.023	.769	.836
T2	16.5000	9.224	.682	.858
T3	17.0000	7.448	.822	.822
T4	16.7667	9.151	.631	.868
T5	16.8000	9.131	.652	.864

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RL1	12.9000	3.679	.511	.720
RL2	12.5333	4.120	.686	.637
RL3	12.7333	4.754	.366	.778
RL4	12.8333	3.247	.682	.607

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RP1	16.4000	6.110	.704	.785
RP2	16.4667	6.395	.713	.783
RP3	16.1333	7.568	.490	.840
RP4	16.5333	6.395	.533	.842
RP5	16.6000	6.317	.801	.762

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	17.6667	6.092	.714	.906
A2	17.3000	6.217	.824	.885
A3	17.4333	5.909	.728	.905
A4	17.3333	5.885	.862	.876
A5	17.4667	5.982	.780	.892

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	16.5333	6.878	.769	.859
E2	16.9333	6.754	.622	.891
E3	16.6667	6.023	.725	.871
E4	16.9000	6.507	.783	.853
E5	16.5667	6.806	.807	.852

Lampiran 9. Hasil cek plagiasi Turnitin

 Page 3 of 122 - Integrity Overview Submission ID: tm:oid::3618:143130116

Top Sources

28%  Internet sources
 18%  Publications
 31%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	11%
2	Internet	eprints.undip.ac.id	1%
3	Internet	publikasi.mercubuana.ac.id	<1%
4	Student papers	Universitas Sangga Buana YPKP on 2026-01-15	<1%
5	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
6	Internet	digilib.uinkhas.ac.id	<1%
7	Internet	repository.uinjkt.ac.id	<1%
8	Internet	dosenmudaiaain.blogspot.com	<1%
9	Student papers	Universitas Putera Batam on 2026-01-28	<1%
10	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2026-06-04	<1%
11	Student papers	The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) on 2025-12-19	<1%