

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM MPU TANTULAR
SIDOARJO
SKRIPSI**



Oleh:

ELMYRA GABE NAMORA MALAU

NPM. 22045010005

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM MPU TANTULAR**

SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh:

ELMYRA GABE NAMORA MALAU

NPM. 22045010005

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI PARIWISATA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM MPU TANTULAR SIDOARJO**

Disusun Oleh:

ELMYRA GABE NAMORA MALAU

NPM. 22045010005

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing,



(Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si.)

NI PPPK. 197410132021212005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



(Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.)

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI MUSEUM MPU TANTULAR SIDOARJO**

Disusun Oleh:

ELMYRA GABE NAMORA MALAU

NPM. 22045010005

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal ... 3 Juli ... 2026

Pembimbing Utama,



Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si.

NI PPPK. 197410132021212005

Tim Penguji

1.



Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si.

NI PPPK. 197410132021212005

2.



Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si.

NIP. 199105122024061004

3.



Made Bambang Adnyana, S.ST.Par., M.Par.

NIP. 199409262022031013

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.)

NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elmyra Gabe Namora Malau

NPM : 22045010005

Program : S1

Program Studi : Pariwisata

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 3 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Elmyra Gabe Namora Malau

NPM. 22045010005

2. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Tim penguji yaitu Bapak Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si. dan Bapak Made Bambang Adnyana, S.ST.Par., M.Par. atas masukan dan koreksi dari tim penguji sehingga penulis dapat lebih terbuka terhadap setiap kemungkinan yang akan merubah hasil selama proses penelitian.
5. Dosen di Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan pengalaman baru dan tambahan wawasan keilmuan di setiap aspek kegiatan pariwisata yang multidisiplin.
6. Orang tua yang senantiasa memberikan dukungan luar biasa kepada penulis, baik secara moral maupun material. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Papa dan Mama tercinta atas doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, dan motivasi yang tidak pernah putus selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Segala bentuk dukungan yang diberikan menjadi kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap proses penyusunan skripsi ini.

7. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kakak dan adik tercinta atas segala doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan moril yang tidak pernah putus. Kehadiran dan semangat yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menghadapi setiap proses penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir, penulis menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas kerja keras, ketekunan, dan kesabaran dalam menjalani seluruh proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah mampu bertahan, terus berusaha, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga setiap proses yang telah dilalui menjadi bekal berharga untuk menghadapi perjalanan dan tantangan di masa depan. *When life gives you tangerines.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi untuk penelitian di masa depan.

Surabaya, 3 Juli 2026

Elmyra Gabe Namora Malau

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM MPU TANTULAR SIDOARJO

Kualitas layanan yang optimal merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan bagi wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo. Tingkat ketidakpuasan pengunjung dapat menjadi salah satu penyebab berkurangnya minat kunjungan sehingga museum tampak kurang ramai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian mencakup seluruh wisatawan yang berkunjung ke Museum Mpu Tantular Sidoarjo selama periode Januari hingga Desember 2024 dengan jumlah 32.193 orang. Dari populasi tersebut, ditentukan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun menggunakan skala likert, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui metode survei. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan nilai r_{hitung} , sementara uji reliabilitas menggunakan statistik *Cronbach's Alpha*. Analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji t (parsial), serta koefisien determinasi yang diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 22.

Hasil pengujian hipotesis melalui uji t (parsial) menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo. Selain itu, hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,629 mengindikasikan bahwa variabel independen berupa kualitas layanan mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen, yaitu kepuasan wisatawan, sebesar 62,9%.

Hasil penelitian ini menunjukkan capaian yang positif bagi Museum Mpu Tantular Sidoarjo. Meskipun demikian, pihak pengelola diharapkan tetap berupaya meningkatkan serta mempertahankan kualitas layanan yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung dapat terus terjaga dan meningkat.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Reliabilitas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TOURIST SATISFACTION AT THE MPU TANTULAR MUSEUM IN SIDOARJO

High-quality service plays a vital role in ensuring tourist satisfaction at the Mpu Tantular Museum in Sidoarjo. Tourist dissatisfaction may contribute to the perception of a museum being less attractive or lacking in engagement. Therefore, this study aims to examine the influence of tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, and overall service quality on tourist satisfaction at the Mpu Tantular Museum in Sidoarjo.

*The method applied in this research was a descriptive quantitative approach. The population consisted of all tourist to the Mpu Tantular Museum in Sidoarjo during the January–December 2024 period, totaling 32,193 individuals. From this population, a sample of 100 tourist was selected. The sampling technique employed was non-probability sampling using an accidental sampling approach. The research instrument utilized was a questionnaire designed with a likert scale, while data were collected through a survey method. Validity testing was conducted using the calculated *r*-value test, and reliability testing employed the Cronbach's Alpha statistical method. The data analysis techniques included descriptive analysis, normality testing, linearity testing, heteroscedasticity testing, simple linear regression analysis, partial *t*-tests, and the coefficient of determination, all processed with the assistance of SPSS version 22.*

*The results of the partial *t*-test demonstrate that tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, and service quality exert a positive and significant influence on tourist satisfaction at the Mpu Tantular Museum in Sidoarjo. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) value of 0.629 indicates that the independent variable, service quality, is able to account for 62.9% of the variation in the dependent variable, namely tourist satisfaction.*

The findings of this study indicate a favorable evaluation of the Mpu Tantular Museum in Sidoarjo. Nevertheless, the museum management is encouraged to continuously enhance and maintain the quality of the services provided in order to further improve tourist satisfaction.

Keywords: Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, Tangibles

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Umum.....	7
1.3.2. Tujuan Khusus.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	8
BAB II.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.1.1. Anjani, dkk (2024).....	9
2.1.2. Rizky dan Ratnasari (2024)	10
2.1.3. Jennifer, dkk (2024).....	11
2.1.4. Widanti, dkk (2022).....	13
2.1.5. Lestari, dkk (2021).....	14
2.2. Landasan Konseptual	15
2.2.1. Kualitas Layanan	15
A. Kualitas Layanan	15
B. Dimensi Kualitas Layanan.....	16
C. Indikator Kualitas Layanan.....	18
2.2.2. Kepuasan Wisatawan.....	21

A.	Kepuasan Wisatawan	21
B.	Dimensi Kepuasan Wisatawan.....	22
C.	Indikator Kepuasan Wisatawan	22
2.3.	Kerangka Konseptual	24
2.4.	Hipotesis.....	26
BAB III	28
3.1.	Metode Penelitian.....	28
3.2.	Pendekatan Penelitian	28
3.3.	Batasan Penelitian	29
3.4.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.5.	Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1.	Kualitas Layanan	30
3.5.2.	Kepuasan Wisatawan.....	32
3.6.	Populasi dan Sampel	33
3.6.1.	Populasi	33
3.6.2.	Sampel	34
3.7.	Teknik Penentuan Sampel.....	35
3.8.	Instrumen Penelitian.....	36
3.9.	Teknik Pengumpulan Data	37
3.10.	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.10.1.	Uji Validitas.....	38
3.10.2.	Uji Reliabilitas.....	38
3.11.	Teknik Analisis Data.....	39
3.11.1.	Analisis Deskriptif.....	39
3.11.2.	Uji Asumsi Klasik	40
3.11.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana	41
3.11.4.	Uji Hipotesis	41
BAB IV	43
4.1.	Gambaran Umum	43
4.1.1.	Profil Museum Mpu Tantular Sidoarjo	43
4.1.2.	Lokasi Museum Mpu Tantular Sidoarjo.....	45
4.1.3.	Visi dan Misi Museum Mpu Tantular Sidoarjo.....	45
4.2.	Hasil dan Pembahasan.....	46
4.2.1.	Hasil Penelitian.....	46

4.2.2. Pembahasan	77
BAB V	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Wisatawan Museum Mpu Tantular Sidoarjo.....	3
Tabel 1.2.	Jumlah Wisatawan Museum Sepuluh November Surabaya.....	4
Tabel 3.2.	Tabel Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan.....	30
Tabel 3.3.	Tabel Definisi Operasional Variabel Kepuasan Wisatawan.....	32
Tabel 3.3.	Skala Likert.....	37
Tabel 4.1.	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	47
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.4.	Penelitian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4.5.	Penelitian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan	56
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan.....	65
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Wisatawan	69
Tabel 4.9.	Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	70
Tabel 4.9.	Hasil Uji Linearitas.....	71
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	73
Tabel 4.11.	Hasil Uji T (Parsial).....	74
Tabel 4.12.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2.	Data Tabulasi Tanggapan Responden.....	101
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	108
Lampiran 4.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan.....	109
Lampiran 5.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	110
Lampiran 6.	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Wisatawan.....	110
Lampiran 7.	Karakteristik Responden.....	110
Lampiran 8.	Penelitian Responden Terhadap Variabel.....	111
Lampiran 9.	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	117
Lampiran 10.	Hasil Uji Linearitas.....	117
Lampiran 11.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	118
Lampiran 12.	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	118
Lampiran 13.	Hasil Uji T (Uji Parsial)	118
Lampiran 14.	Hasil Koefisien Determinasi.....	118
Lampiran 15.	Pengamatan Kondisi Aktual Museum Mpu Tantular Sidoarjo.....	119