

ANALISIS PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA

Diyah Nur Pitasari

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah 40 responden. Pengujian statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, dan uji reliabilitas. Sedangkan dalam mengetahui permasalahan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta data yang digunakan untuk mengukur analisis persepsi pengunjung menggunakan indikator kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Hasil analisis persepsi kualitas pelayanan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta yang diukur menggunakan indikator bukti fisik (*tangibles*) sebesar 2,92, indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 3,07, indikator daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 2,82, indikator jaminan (*assurance*) sebesar 2,70 dan indikator empati (*emphaty*) sebesar 2,55. Secara keseluruhan penilaian kualitas pelayanan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,80, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta sudah baik tetapi masih ada kekurangan yang harus di perhatikan dalam indikator empati (*emphaty*) seperti dalam kurangnya keramahan *guide* dan kurangnya penguasaan bahasa internasional sehingga menyebabkan komunikasi dengan pengunjung asing terbatas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Indikator Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen.

**THE ANALYSIS OF VISITOR PERCEPTIONS ON SERVICE QUALITY
AT THE YOGYAKARTA VREDEBURG FORT MUSEUM**

Diyah Nur Pitasari

Abstract

Quality of service is an effort to meet the needs, the desires of consumers, and the accuracy of their delivery to offset consumer expectations. Service quality is perceived as good and satisfying if the service received in accordance with what consumers expect and perceived as ideal quality if the service received exceeds consumer expectations. This research was conducted to find out and analyze visitors' perceptions about the services quality provided at the Yogyakarta Vredeburg Fort Museum. This type of the research used in this study was quantitative one. Data were collected through observation and questionnaire. The sample used was 40 respondents. The statistical tests used in this study were the validity test and the reliability test. To measure visitor perceptions on service quality, the researcher used indicators such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The visitors' perceptions on the service quality at the Yogyakarta Vredeburg Fort Museum were measured using physical evidence indicators tangibles of 2.92, indicators of reliability of 3.07, indicators of responsiveness of 2.82, indicators of assurance of 2.70 and an indicator of empathy of 2.55. Overall assessment of service quality at the Yogyakarta Vredeburg Fort Museum obtained an average value of 2.80 indicated that the quality of services provided at the Yogyakarta Vredeburg Fort Museum was already good but there were still deficiencies that must be noted in the empathy indicator such as in the lack the hospitality of the guide and the lack of international languages mastery as an additional service for foreign visitors.

Keywords: *Service Quality, Service Quality Indicators, Consumer Perceptions.*