

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA WISATA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI MUSEUM TRINIL**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Ervia Aulia Rahma (2002107019)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENDAMPING

Skripsi oleh Ervi Aulia Rahma telah diperiksa dan disetujui untuk di uji.

Madiun, 25 Juni 2024

Pembimbing I



Dr. Dra. Ninik Sriyani, M.Pd., M.M.
NIDN: 0020116701

Madiun, 25 Juni 2024

Pembimbing II,



Drs. Wikanso, M.Pd.
NIDN: 0007126603

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Ervi Aulia Rahma ini telah dipertahankan didepan penguji pada hari
kamis 04 Juli 2024.

Panitia Penguji



Ramadhan Prasetya Wibawa, M.Pd.
NIDN. 0726048801

Ketua



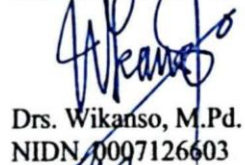
Dwi Nila Andriani, M.Pd.
NIDN. 0702118901

Sekretaris



Dr. Dra Ninik Srijani, M.Pd., MM.
NIDN. 0020116701

Anggota



Drs. Wikanso, M.Pd.
NIDN. 0007126603

Anggota



Novita Erliana Sari, M.Pd..
NIDN. 0714088701

Anggota

Mengetahui:
Dekan FKIP,



Dr. Sardulo Gembong, M. Pd
NIDN. 0022096503

Mengesahkan:
Kaprodi Pendidikan Ekonomi



Ramadhan Prasetya Wibawa, M. Pd
NIDN. 0726048801

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ervi Aulia Rahma

NIM : 2002107019

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan Dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya sendiri. Karya ini bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Madiun, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Ervi Aulia Rahma

NIM. 2002107019

MOTTO

Hidup tidak harus semangat dan optimis, manusia kadang punya alasan untuk malas, sinis dan skeptis. Namun tidak ada alasan untuk berhenti. Terus paksa melangkah walau payah. Bismillah.

(Ali Antoni)

Tujuan pendidikan untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan, serta memperhalus perasaan

(Tan Malaka)

Nikmati kehidupan dengan tersenyum tipis dan bahagia.

(Ervi A. R)

Keberuntungan adalah manifestasi dari segala kebaikan yang pernah dilakukan.
Jangan bosan bertindak baik .

(Ervi A. R)

*This time, you can face the rain. Next tome, you can beat the pain. No more tears
will come again. Smiling laughing till the end.*

(NCT)

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas nikmat yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Trinil” dapat diselesaikan. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi tugas akhir dan juga dipersembahkan untuk :

1. Keluarga terkasih yang telah mendoakan dan memberikan dukungan materiil dan moril di segala proses yang telah dilalui termasuk penyusunan skripsi.
2. Alm. Mahmud Ali seseorang yang saya sebut Bapak yang telah memberikan cinta, doa, dan motivasi semasa hidupnya.
3. Sahabatku Nuril Adqyatul Hiqmah yang banyak membantu selama pengerjaan skripsi dan masa sulit lainnya.
4. Teman – teman seperjuangan yang tidak lelah dalam memberikan semangat, dukungan, dan segala bantuan lainnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat diselesaikannya penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di MuseumTrinil”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Pd pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Sardulo Gembong, M.Pd. selaku Dekan FKIP Universitas PGRI Madiun.
3. Bapak Ramadhan Prasetya Wibawa, M. Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Dra Ninik Srijani, M.Pd., M.M. selaku pembimbing I Skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan Skripsi ini.
5. Bapak Drs. Wikanso, M.Pd. selaku pembimbing II Skripsi yang telah memberikan pengarahan, petunjuk, nasehat, dan bimbingan hingga tersusunnya Skripsi ini.
6. Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi.
7. Seluruh petugas dan pihak pengelola Museum Trinil.

8. Teman-teman S1 Pendidikan Ekonomi yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan.
9. Serta semua pihak lainnya yang sangat membantu dan menyemangati dalam penulisan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Maka dari itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang diberikan untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan.

Madiun, 24 Juni 2024

Ervi Aulia Rahma

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional.....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Kepuasan Pengunjung	10
2. Kualitas Layanan	15
3. Citra Wisata.....	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berpikir	25
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Tempat dan Waktu Penelitian	28

1. Tempat Penelitian	28
2. Waktu Penelitian.....	28
B. Desain Penelitian	29
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel / Bahan Uji	30
1. Populasi Penelitian.....	30
2. Sampel Penelitian	30
3. Teknik Pengambilan Sampel	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Instrumen Penelitian	34
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data.....	45
B. Hasil Pengujian Hipotesis	50
C. Pembahasan.....	54
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
A. Simpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN – LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pengunjung pada Museum Trinil 2024	2
Tabel 1. 2 Tarif Harga	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	29
Tabel 3. 2 Pengembangan Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 3 Skor jawaban instrumen penelitian	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_1).....	37
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Citra Wisata (X_2).....	38
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)	38
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 3. 8 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 3. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 3. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 3. 11 Hasil Uji Linieritas	44
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner	45
Tabel 4. 2 Data Profil Responden	46
Tabel 4. 3 Kategori data variabel kualitas layanan	46
Tabel 4. 4 Sebaran data	47
Tabel 4. 5 Kategori data variabel citra wisata.....	48
Tabel 4. 6 Sebaran data	48
Tabel 4. 7 Kategori data variabel kepuasan pengunjung	49
Tabel 4. 8 Sebaran data	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji T.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan konsekuensi kepuasan pengunjung	11
Gambar 2. 2 Skema Kerangka Berpikir	26
Gambar 3. 1 Desain penelitian	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian	66
Lampiran 2 Angket Penelitian	67
Lampiran 3 Tabulasi Data Angket Penelitian	70
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen	80
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabel	83
Lampiran 6 R Tabel	84
Lampiran 7 Hasil Analisis Deskripsi	85
Lampiran 8 Uji Prasyarat	88
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	92
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	94
Lampiran 11 Surat Pengesahan Judul Skripsi.....	96
Lampiran 12 Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	97
Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian 1	98
Lampiran 14 Surat Ijin Penelitian 2	99
Lampiran 15 Validasi Sumber Pustaka.....	100
Lampiran 16 Berita Acara dan Validasi Sumber Pustaka Skripsi.....	104
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup.....	105
Lampiran 18 Lembar Persetujuan Pembimbing Terhadap Artikel Ilmiah yang Dipublikasikan	106