

ABSTRAK

Rahma, Ervi Aulia. 2024. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan CitraWisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Trinil*. Skripsi, Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Dr. Dra Ninik Srijani, M.Pd., M.M. dan Pembimbing (II) Drs. Wikanso, M.Pd.

Museum Trinil merupakan salah satu situs paleoantropologi dimana keberadaannya tidak hanya berfungsi sebagai pusat pendidikan dan penelitian, tetapi juga sebagai destinasi wisata ilmiah yang menarik minat dari berbagai kalangan. Eksistensi Museum Trinil sebagai destinasi wisata membutuhkan perhatian yang dapat dicapai melalui kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan citra wisata terhadap kepuasan pengunjung di Museum Trinil menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dari 80 responden dengan mengandalkan teknik pengambilan *incidental sampling* dan menggunakan instrumen kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana untuk mengevaluasi hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Museum Trinil dengan nilai signifikansi sebesar 0,027. Pada variabel citra wisata tidak ditemukan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai sebesar 0,435. Secara simultan, kualitas layanan dan citra wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung nilai sebesar 0,001. Temuan ini menyoroti pentingnya manajemen museum untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung, serta untuk memperkuat citra wisata Museum Trinil sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Implikasi praktis dari penelitian ini relevan dalam konteks pengelolaan destinasi pariwisata, di mana peningkatan kepuasan pengunjung dapat berdampak positif pada pengembangan, promosi, dan keberlanjutan Museum Trinil. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Museum Trinil, dan memberikan panduan praktis bagi pengelola dalam meningkatkan pengalaman pengunjung dan memastikan keberlanjutan destinasi wisata yang berharga ini.

Kata Kunci: kualitas layanan, citra wisata, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

Rahma, Ervi Aulia. 2024. *The Influence of Service Quality and Tourism Image on Visitor Satisfaction at Museum Trinil*. Undergraduate Thesis, Economic Education, Faculty of Teacher Training and Education, Universitas PGRI Madiun. Supervisor (I) Dr. Dra Ninik Srijani, M.Pd., M.M. dan Supervisor (II) Drs. Wikanso, M.Pd.

Museum Trinil is one of the paleoanthropological sites where its existence serves not only as a center for education and research but also as a scientific tourism destination that attracts interest from various segments. The existence of Museum Trinil as a tourist destination requires attention that can be achieved through visitor satisfaction. This research aims to examine the influence of service quality and the tourism image on visitor satisfaction at Museum Trinil using a quantitative approach. Data were collected from 80 respondents using incidental sampling technique. The research instrument was a questionnaire designed to measure visitors' perceptions of the service quality provided, the tourism image of Museum Trinil, and satisfaction levels during their visit. Data analysis was performed using simple linear regression to evaluate the relationships between variables. The research results indicate that service quality significantly affects visitor satisfaction at Museum Trinil with a significance value of 0.027. However, the tourism image variable did not show a significant influence on visitor satisfaction with a value of 0.435. Simultaneously, both service quality and tourism image significantly influence visitor satisfaction with a value of 0.001. These findings highlight the importance of museum management in continually improving the service quality provided to visitors and enhancing the tourism image of Museum Trinil as a strategy to increase visitor satisfaction. The practical implications of this study are relevant in the context of tourism destination management, where increasing visitor satisfaction can positively impact the development, promotion, and sustainability of Museum Trinil. Overall, this research contributes to understanding the factors influencing visitor satisfaction at Museum Trinil and provides practical guidance for managers to enhance visitor experiences and ensure the sustainability of this valuable tourist destination.

Keywords: service quality, tourism image, visitor satisfaction.