

KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATA SANG NILA UTAMA MUSEUM IN PEKANBARU

Oleh : M. Alif Fahri Alrawi

Pembimbing : Musadad

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

This study aims to determine the quality of service obtained at the Sang Nila Utama tourist attraction and to know government efforts in improving the quality of service at the Sang Nila Utama Museum tourist attraction. This study uses a quantitative method with a descriptive approach to describe and explain the situation that occurs by collecting data and information in the field. The key informants in this study were 1 person from the Head of the Sang Nila Utama Museum. In this study, data collection techniques used were questionnaire, interview, observation and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the Quality of Service in the Main Nila Museum Tourism Object in Pekanbaru City is already good in almost all things, they are Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance) and than Empathy (Empathy) that refer to the grand theory used on this melakukan about Service Quality at Sang Nila Utama Museum in Pekanbaru City, but there are also some things that are still not good in the quality of service.

Keywords: Service Quality, perception, visitors

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Pekanbaru memiliki posisi yang strategis, yaitu berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa Kota seperti Medan, Padang, dan Jambi. Dan wilayah administrative, diapit oleh Kabupaten Siak Pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian Barat dan Selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota Pekanbaru memiliki beberapa bangunan dengan ciri khas arsitektur Melayu diantaranya bangunan Balai Adat Melayu Riau yang terletak di jalan Diponegoro. Kemudian di jalan Sudirman terdapat Gedung Taman Budaya Riau, sementara bersebelahan dengan gedung ini terdapat Museum Sang Nila Utama. Selanjutnya Anjung Seni Idrus Tintin salah satu ikon budaya di Kota Pekanbaru, merupakan bangunan dengan arsitektur tradisional, menggunakan nama seorang seniman Riau, Idrus

Tintin, dibangun pada kawasan yang dahulunya menjadi tempat penyelenggaraan MTQ ke-17.

Tabel 1.1
Daftar Objek Wisata Budaya di Kota Pekanbaru

No	Objek Wisata	Lokasi
1.	Museum Sang Nila Utama	Jl. Sudirman
2.	Kampung Bandar Senapelan	Jl. Perdagangan
3.	Pasar Bawah	Jl. Ahmad Yani
4.	Komplek Bandar Serai	Jl. Sudirman

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru 2019

Dari tabel diatas terdapat destinasi

tujuan wisata budaya yang ada di Kota Pekanbaru salah satunya adalah Museum Sang Nila Utama yang terletak di pusat Kota Pekanbaru di Jalan Jendral Sudirman. Museum ini menjadi tempat *favorite* wisatawan yang berkunjung ke Pekanbaru yang ingin mengetahui sejarah Riau. Dengan keadaan kota.Pekanbaru yang semakin pesat, kebudayaan khas melayu yang menjadi lambang dari Propinsi Riau sendiri dinilai semakin tidak terlihat, oleh sebab itu dengan adanya bangunan yang bercirikan arsitektur melayu maka kebudayaan melayu di Riau akan tetap terjaga keberadaannya. Selain dengan adanya arsitektur dengan ciri khas melayu, keberadaan museum juga sangat penting untuk pelestarian budaya melayu. Yang mana museum dapat memberikan kita pengetahuan tentang khas melayu tersebut.

Dinas Kebudayaan Provinsi Riau pada awal maret tahun 2016 telahmenyampaikan untuk meningkatkan pengembangan museum seperti menargetkan 35.000 pengunjung dalam setahun, upaya yang dilakukan pihaknya untuk menggaet kunjungan ke Museum dengan sejumlah aktivitas yang digiatkan seperti lomba seni pameran tradisional, museum masuk sekolah sebagai sarana edukasi bagi pelajar, seminar budaya dan pertgelaran seni lainnya. Berikut jumlah pengunjung yang terdapat dipendataan pengunjung museum sang nila utama tiga tahun terakhir:

Tabel 1.2
Daftar Jumlah Kunjungan di Objek Wisata Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru Provinsi Riau

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2015	30.673
2.	2016	29.909
3.	2017	32.471
4.	2018	30.001
5.	2019	31.376
	Jumlah Pengunjung	154.430

Sumber: Data Museum Sang Nila Utama Provinsi Riau 2019.

Dari data diatas, pada tahun 2015 jumlah pengunjung 34.818 orang pengunjung, pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 36.199 orang, pada tahun 2017 mengalami penurunan jumlah pengunjung yaitu berjumlah 35.003 pengunjung. pada tahun 2018 pengunjung meningkat menjadi 37.822 pengunjung, serta pada tahun

2019 kembali mengalami penurunan pengunjung yaitu berjumlah 37.120 pengunjung.

Dan tidak sedikit juga pengunjung yang memberi ulasan digoogle tentang kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pengunjung, berikut ini adalah beberapa contoh ulasan atau penilaian pengunjung objek wisata Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru Provinsi Riau :

Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung di Google



Berdasarkan gambar tersebut yang berisi ulasan pengunjung di google maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di objek wisata Museum Sang Nila Utama masih perlu ditigkatkan lagi, ulasan tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui kebenaran tentang kualitas pelayanan di Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan uraian latarbelakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Objek Wisata Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru Provinsi Riau”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan

sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang didapat di objek wisata Museum Sang Nila Utama ?
2. Bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata Museum Sang Nila Utama ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan Masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup analisis kualitas pelayanan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Service, Quality and Satisfaction, Tjiptono dkk :2011) dan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut di objek wisata Museum Sang Nila Utama.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang didapat di objek wisata Museum Sang Nila Utama.
2. Bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata Museum Sang Nila Utama.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap pengunjung khususnya

di objek wisata Museum Sang Nila Utama.

2. Bagi pemerintah daerah, dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata Museum Sang Nila Utama.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat dijadikan bahan informasi untuk topik yang sama pada masa yang akan datang.
4. Bagi pihak management objek wisata, dapat memperbaiki kelemahan atau kekurangan dalam hal kualitas pelayanan agar jumlah kunjungan meningkat setiap tahunnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:174) terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas layanan yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan

- yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
 3. Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
 4. Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
 - a) Komunikasi (communication), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b) Kredibilitas (credibility), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c) Keamanan (security), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d) Kompetensi (competence) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e) Sopan santun (courtesy), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
 5. Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2 Pengertian Pariwisata

Menurut A.J Burkat dalam Damanik (2006), pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

2.3 Persepsi

Cohen Fisher dalam Bungin (2006: 259) mengatakan bahwa persepsi didefinisikan sebagai interpretasi terhadap berbagai sensasi sebagai representasi dari objek-objek eksternal. Jadi persepsi adalah pengetahuan tentang apa yang dapat ditangkap oleh indera kita. Sedangkan Rakhmat (1999: 51) mengatakan persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

2.4 Pengunjung

World Tourism Organization (WTO) berpendapat bahwa pengunjung (visitor), yaitu setiap orang yang mengunjungi suatu negara yang bukan merupakan negaranya sendiri dengan alasan apapun juga kecuali untuk mendapatkan pekerjaan yang dibayar oleh negara yang dikunjungi. Dengan demikian ada dua kategori pengunjung, yaitu :

1. Wisatawan (tourist) yaitu pengunjung yang tinggal sementara sekurang – kurangnya selama 24 jam di negara yang dikunjungi dan tujuan perjalanannya dapat digolongkan

kedalam klasifikasi sebagai berikut :

- a. Pesiar (leisure), untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan dan olahraga.
 - b. Hubungan dagang (business), keluarga, konferensi, misi, dan lain sebagainya.
2. Pelancong (exursionist) yaitu pengunjung sementara yang tinggal di suatu negara yang dikunjungi dalam waktu kurang dari 24 jam.

2.5 Objek Wisata

Objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan wisatawan karena mempunyai sumberdaya tarik, baik alamiah, maupun buatan manusia, seperti keindahan alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno bersejarah, monument-monumen, candi-candi, tari-tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya (Adisasmita, 2010).

2.5 Kerangka Pikir

Pada penelitian ini penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka berfikir Kualitas Pelayanan



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut: “Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di objek wisata Museum Sang Nila Utama yang berlokasi di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Dan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai Juni 2020.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian (Sukmadinata: 2013).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke Objek Wisata Museum Sang Nila Utama pada tahun 2019 yang berjumlah 31.376 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2009: 116). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan

sampel menggunakan rumus slovin dalam Sugiyono (2006:81), yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Besaran sample

N : Besaran populasi

e : Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), nilai kritis yang diambil dalam sampling ini sebesar 10%.

3.4 Jenis dan Sumber Data

- Data Primer
- Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- Kuisisioner
- Observasi
- Wawancara
- Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut: “Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

3.7 Operasional Variabel

Tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Pelayanan yang diberikan akurat 2. Informasi yang diberikan jelas 3. Penanganan keluhan pengunjung
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Pegawai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan 2. Pegawai cepat tanggap dalam memberi informasi
	Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Pegawai berkomunikasi dengan bahas yang dimengerti 2. Pegawai berbicara dengan jelas 3. Pegawai jujur 4. Pelayanan petugas keamanan 5. Pegawai memiliki keterampilan 6. Pegawai sopan dan santun dalam memberikan pelayanan dikondisi apapun
	Empati (<i>empathy</i>)	1. Memperhatikan semua pengunjung 2. Memahami keinginan pengunjung 3. Waktu pengoperasian

	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	1. Kondisi bangunan 2. Kondisi Parkiran 3. Kondisi Toilet 4. Barang Peninggalan 5. Lingkungan yang bersih 6. Alat dan perlengkapan pegawai 7. Kerapian pakaian pegawai 8. Kerapian rambut/hijab pegawai
--	----------------------------------	--

Sumber: *Service Marketing Management Edisi 3, Peter Mudie and Angela Pirrie (2006)*

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru

Sejak berdirinya Provinsi Riau, dibentuklah Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi

Riau yang menangani masalah Pendidikan dan Kebudayaan dipusat. Masalah kebudayaan pada waktu itu belum mendapat perhatian yang sungguh-sungguh termasuk didalamnya masalah permuseuman.

Setelah sarana dan prasarana dianggap memadai maka ditetapkan sebagai Museum Negeri Provinsi Riau dengan surat keputusan menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor : 001/01/1991 tanggal 9 Januari 1991. Saat itu kepala museum masih dirangkap oleh Kepala Bidang Permuseum sejarah dan Kepurbakalaan Kantor Wilayah (Kanwil) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Depdikbud) Provinsi Riau sebagai pelaksana harian. Melalui keputusan

menteri Pendidikan dan Kebudayaan tanggal 25 Mei 1993 no 28267/A2.1.2/C/1993 maka ditingkatkan Bapak H. A Rahman DS sebagai Kepala Museum pimpinan yang defenitif (telah resmi ditetapkan).

Pembangunan gedung Museum utama dimulai pada tahun 1984-1985, lalu diresmikan pada tanggal 9 Juni 1994 oleh Direktur Jendral Kebudayaan Department Pendidikan dan Kebudayaan yaitu Prof. Dr. Edi Sedyawati. Dan pada peresmian itu Museum diresmikan dengan nama Museum Sang Nilam Utama, nama tersebut diambil dari nama seorang Raja Bintan yang berkuasa pada Abad ke XIII di Pualu Bintan.

4.2 Kualitas Pelayanan Objek Wisata Museum Sang Nilam Utama di Kota Pekanbaru

4.2.1

Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Responden berdasarkan jenis kelamin

Kategori	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Laki-laki	41	41,0
Perempuan	59	59,0
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

b. Berdasarkan Umur

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
---------------	--------	----------------

10 – 20 Tahun	20	20,0
21 – 30 Tahun	78	78,0
31 – 40 Tahun	2	2,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

Responden berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	77	77.0
Pegawai Negeri	0	0
Pegawai Swasta	11	11.0
Wiraswasta	11	11.0
Lainnya	1	1.0
Total	100	100,0

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

4.2.2 Keandalan (Reliability)

No	INDIKATOR	TB	KB	CB	B	SB	SKOR	KET
1	Keakuratan pelayanan yang diberikan	-	6 (12)	32 (96)	56 (224)	6 (30)	362	BAIK
2	Keakuratan informasi yang diberikan	-	3 (6)	32 (96)	53 (212)	12 (60)	374	BAIK
3	Penanganan keluhan pengunjung	1 (1)	11 (22)	41 (123)	38 (152)	9 (45)	343	CUKUP BAIK
TOTAL							1074	BAIK

4.2.3 Daya Tanggap (Responsivness)

No	INDIKATOR	TB	KB	CB	B	SB	SKOR	KET
1	Pegawai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	-	9 (18)	41 (123)	40 (160)	10 (50)	351	CUKUP BAIK
2	Pegawai cepat tanggap dalam memberi informasi	-	5 (10)	36 (108)	40 (196)	10 (50)	364	BAIK
TOTAL							715	BAIK

4.2.4 Jaminan (Assuance)

No	INDIKATOR	TB	KB	CB	B	SB	SKOR	KET
1	Pegawai berkomunikasi dengan baik yang ditanggapi	-	3 (6)	25 (75)	54 (216)	18 (90)	387	BAIK
2	Pegawai berbicara dengan jelas	-	2 (4)	25 (75)	50 (200)	23 (115)	394	BAIK
3	Pegawai jujur	-	1 (2)	25 (75)	47 (188)	27 (135)	400	BAIK
4	Pelayanan petugas keamanan	-	10 (20)	19 (57)	48 (192)	23 (115)	384	BAIK
5	Pegawai memiliki keterampilan	-	8 (16)	30 (90)	47 (188)	15 (75)	369	BAIK
6	Pegawai sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	-	2 (4)	20 (60)	62 (248)	16 (80)	392	BAIK
TOTAL							2.322	BAIK

4.2.5 Empati (Emphyaty)

No	INDIKATOR	TB	KB	CB	B	SB	SKOR	KET
1	Memperhatikan semua pengunjung	1 (1)	8 (16)	31 (93)	46 (184)	14 (70)	364	BAIK
2	Memahami keinginan pengunjung	1 (1)	11 (22)	31 (93)	47 (192)	9 (45)	353	BAIK
3	Waktu pengoperasian	-	4 (8)	24 (72)	54 (216)	18 (90)	386	BAIK
TOTAL							1.103	BAIK

4.2.5 Bukti Fisik (*Tangible*)

NO	INDIKATOR	TB	KB	CH	B	SB	SKOR	KET
1	Kondisi bangunan	-	53 (106)	21 (63)	23 (92)	3 (15)	276	KURANG BAIK
2	Kondisi parkir	-	62 (124)	24 (72)	13 (52)	1 (5)	253	KURANG BAIK
3	Kondisi toilet	2 (2)	57 (114)	23 (69)	15 (60)	3 (15)	260	KURANG BAIK
4	Kondisi hygiene pengunjung	-	63 (126)	11 (33)	21 (84)	5 (25)	268	KURANG BAIK
5	Kondisi kebersihan lingkungan	-	2 (4)	30 (90)	52 (208)	16 (80)	382	BAIK
6	Alat dan Perlengkapan Pegawai	-	52 (104)	22 (66)	23 (92)	3 (15)	277	KURANG BAIK
7	Kerapian pakaian pegawai	-	4 (8)	25 (75)	58 (232)	13 (65)	380	BAIK
8	Kerapian rambut/hijab pegawai	-	1 (2)	27 (81)	60 (240)	12 (60)	383	BAIK
TOTAL							2.479	CUKUP BAIK

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data maka penyusun dapat memberikan kesimpulan sekaligus sebagai jawaban dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

- Hasil kuesioner menunjukkan bahwa Pelaksanaan konsep Kualitas Pelayanan di Museum Sang nila Utama di Kota Pekanbaru adalah baik, dimana konsep yang digunakan yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Penerapan kualitas pelayanan di Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru dinilai baik oleh pengunjung yang sudah pernah mengunjungi Museum Sang Nila Utama di Pekanbaru, mulai dari keakuratan pelayanan yang diberikan, keakuratan informasi yang diberikan, penanganan keluhan pengunjung, cepat tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap pegawai dalam memberikan informasi, bahasa pegawai dalam berkomunikasi, kejelasan pegawai dalam menyampaikan informasi, kejujuran pegawai, pelayanan petugas keamanan, keterampilan

pegawai, sopan dan santun pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai dalam memperhatikan pengunjung, memahami keinginan pengunjung, kondisi kebersihan lingkungan, kerapian pakian pegawai dan juga kerapian rambut/hijab pegawai sudah baik. Tapi untuk waktu operasional dan juga kondisi fisik seperti kondisi bangunan, kondisi parkir, kondisi toilet serta alat dan perlengkapan pegawai masih kurang baik dan perlu ditingkatkan.

- Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Objek Wisata Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru adalah:
 - Mengadakan workshop kepada pegawai guna meningkatkan mutu SDM
 - Mengusulkan fasilitas-fasilitas yang lebih baik kepada pemerintah.
 - Rapat rutin mingguan yang bertujuan untuk mempersiapkan apa saja hal yang harus dilakukan demi menjaga pelayanan prima di Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data di lapangan yang berjudul “Kualitas Pelayanan Objek Wisata Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru”, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Melihat Kualitas Pelayanan Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru agar dapat lebih memaksimalkan kualitas pelayannya. Dan untuk kondisi fisik seperti bangunan, parkir, toilet dan alat kelengkapan pegawai agar di

perbaiki oleh pemeritah. Hasil analisa data dan wawancara dengan Kepala UPT Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru semoga memberikan kebaikan untuk yang akan mendatang. Hal yang mendukung juga untuk kebaikan para pengunjung supaya dapat diberikan pelayanan yang prima demi kemajuan Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*.
- Adisasmita, H.R. 2010. *Pembangunan dan Tata Ruang*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bungin, Burhan. 2006. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Christie, Mill Robert Christie dan Morrison. 1985. *The Tourism System*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Clow, K. 2000. *Service Marketing*. America: Will & Sonc inc.
- Danamik, Janianton dan Weber, Helmut. (2006). *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: PUSPAR UGM dan Andi.
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional Books
- Fandeli, C. dan Mukhlison. 2000. *Pengusahaan Ekowisata*. Yogyakarta: UGM.
- Gunn, C. A. (1994). *Tourism Planning*. Washington: Taylor and Francis.
- Hutabarat, M. 2008. *Seven Steps Service Advisor*. Mata Kuliah Kepuasan Pelanggan di Binus University. Jakarta.
- Jalaluddin, Rakhmat. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kurniawan, Hendra dkk. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mudie, Peter dan pirrie, Angela. (2006). *Service Marketing Management*. USA: Elsevier Ltd.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nyoman S. Pendit. 2003. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.
- Nyoman.S. Pendit. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : Pradya Paramita.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 66 Tahun 2015.
- Pitana, I Gede dan Putu Gede Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Ridwan, Mohamad. 2012. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Medan: PT SOFMEDIA.
- Rutoto, Sabar. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Sarwono, S., 1993, *Sosiologi Kesehatan Beberapa Konsep Serta Aplikasinya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujali. 1989. *Geografi Pariwisata dan Kepariwisataaan*. Yogyakarta: Fakultas Geografi UGM.
- Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sulaksmi, R. 2007. *Analisis Dampak Pariwisata Terhadap Pednapatan dan Kesejahteraan Masyarakat Sekitar Kawasan Taman Wisata Alam Laut Pulau Weh Kota Sabang*. Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

- Wahid, Abdul. 2015. *Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami*: Skripsi.
- Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.