

# **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM**

(Studi pada *The Bagong Adventure Museum Tubuh Jawa Timur Park Group*)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**JOSE DA SILVA**

NPM 22001092133



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**MALANG**

**2024**

## RINGKASAN

Jose da Silva, 2024, NPM 22001092133 program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada *The Bagong Adventure Museum Tubuh*) Dosen Pembimbing I: Daris Zunaida S. AB., M. AB., Dosen Pembimbing II: Rio Era Deka, S. Pd., M. M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab terhadap kepuasan pengunjung, metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pengunjung *The Bagong Adventure Museum Tubuh* dan sampelnya sebanyak 68 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang telah ditetapkan oleh peneliti. Metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner dan observasi, teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menyatakan secara parsial pengaruh kemampuan, sikap, penampilan dan perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung namun untuk variabel tindakan dan tanggung jawab tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung, hal ini dikarenakan tingkat signifikansi pada variabel tindakan lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan  $0,550. > 0,05$  sama halnya juga dengan variabel tanggung jawab  $0,171 > 0,05$ . Sedangkan secara simultan semua variabel yang ada berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, hal ini dikarenakan nilai sig. uji F mengindikasikan 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  serta nilai koefisien determinasi sebesar 73% mengindikasikan tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan faktor lain yang mempengaruhi kapuasan pengunjung diluar fokus peniliti sebesar 23%.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pelayanan Prima, Kepuasan Pengunjung

## SUMMARY

Jose da Silva, 2024, NPM 22001092133 Business Administration study program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, **Analysis of the Effect of Excellent Service on Visitor Satisfaction (Study at The Bagong Adventure Museum Tubuh)** Supervisor I: Daris Zunaida S. AB., M. AB., Supervisor II: Rio Era Deka, S. Pd., M. M.

This research aims to determine the partial and simultaneous influence of abilities, attitudes, appearance, attention, actions and responsibilities on visitor satisfaction. This research method uses quantitative methods. The population used was visitors to The Bagong Adventure Museum Tubuh and the sample was 68 respondents using an accidental sampling technique that had been determined by the researcher. The data collection method is by using questionnaires and observation, the data analysis technique used is by using multiple linear regression analysis with the IBM SPSS Statistics program. The results of the research state that partially the influence of ability, attitude, appearance and attention has a significant effect on visitor satisfaction, but the action and responsibility variables do not have a significant effect on visitor satisfaction, this is because the significance level for the action variable is greater than the predetermined significance level of  $0.550 > 0.05$  as well as the responsibility variable  $0.171 > 0.05$ . Meanwhile, simultaneously all existing variables have a significant effect on visitor satisfaction, this is because the sig value. The F test shows 0.001 which is smaller than the significance level  $\alpha = 5\%$  and the coefficient of determination value is 73% indicating the level of influence of the independent variable on the dependent variable and other factors that influence visitor satisfaction outside the researcher's focus are 23%.

**Keyword:** Service, Excellent Service, Visitor Satisfaction

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Bisnis yang unggul dalam layanan *customer* akan memproyeksikan gambaran yang menguntungkan dari dirinya sendiri. Semakin baik layanan yang ada maka dengan otomatis akan menimbulkan minat *customer* untuk kembali membeli atau menggunakan jasa yang telah dirasakannya maka timbul rasa loyalitas atau kepercayaan dari para *customer*, kepercayaan dari konsumen serta kenyamanan yang dirasakan tidak jauh dari sebuah pelayanan baik yang diberikan, dengan menyerahkan pelayanan yang baik dan efisien maka akan terbentuk rasa percaya dan puas dari para *customer*, maka jasa yang diberikan serta produk yang dijual akan dipakai kembali serta peningkatan penjualan akan meningkat, dalam perusahaan yang menjual jasa pelayanan kepada *customer* sangat perlumemperhatikan setiap langkah dan sistem manajemen pelayanan yang diberikan agar memperoleh pelayanan yang prima, dengan begitu akan terbentuk citra dan kepuasan bagi masyarakat terutama para *customer*.

Tujuan dari *Jawa Timur Park Group* adalah untuk memberikan wisatawan pengalaman wisata yang unik dengan menekankan berbagai tujuan wisata. Selain menjadi tempat kesenangan, *The Bagong Adventure Museum* Tubuh juga merupakan tempat pendidikan. Salah satu perjalanan utama yang disediakan oleh *Jawa Timur Park Group* adalah ke lokasi

Indonesia museum anatomi tubuh pertama dan terbesar di Asia (hingga 2015). [www.tribunnewswiki.com](http://www.tribunnewswiki.com), pengunjung ditampilkan seolah-olah mereka bebas di dalam tubuh manusia di situs *web* ini, yang memiliki bagian tubuh yang terbagi menjadi tempat lain. *The Bagong Adventure Museum* Tubuh tidak akan mengizinkan pengunjung untuk menjelajah sendiri karena panduan telah diatur untuk membantu dan menjelaskan setiap aspek dari pengalaman *The Bagong Adventure Museum* Tubuh.

Menurut [malang.kotamini.com](http://malang.kotamini.com) (01.08.2015), *tagline* "*Jawa Timur Park, Taman Belajar dan Rekreasi*" menyoroti bahwa bepergian tidak hanya menyenangkan tetapi juga cara yang bagus untuk belajar tentang sains dan teknologi. Selain itu, sarana yang ditawarkan oleh *Jatim Park Group*, yang membawahi sejumlah tujuan wisata seperti JTP 1, JTP 2, *Eco Green Park*, dan *The Bagong Adventure Museum Body*, sangat khas dan luas, beberapa dari mereka tidak tersedia di bagian lain Asia Tenggara.

Intinya, museum adalah sumber daya pendidikan yang dapat diakses untuk semua jenis pelajar. Ide museum jarang berkembang seiring waktu, terutama ketika menyangkut tujuan awal institusi, yaitu untuk memberikan nilai pendidikan kepada semua pengunjung. Sesuai Bruninghaus dan Knubel (2004), tujuan museum harus mencakup 1. Pendidikan dan koleksi, 2. Warisan budaya dan pendidikan, 3. Manajemen dan pengembangan pendidikan museum, dan 4. Museum dan pendidikan masyarakat. Pengajaran dan pendidikan museum menggunakan berbagai teknik dan media yang bertujuan untuk mendidik peserta didik pasif melalui proses

refleksi, observasi, pemeriksaan, dan pengakuan. Selain itu, metode digunakan untuk mendorong pengunjung untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan seperti proyek teknis atau penelitian, ulasan koleksi, pameran, dan belajar tentang estetika.

Sistem pelayanan *Bagong Adventure Museum* Badan dinamai berdasarkan nama perusahaan besar dan berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan bisnis yang berhasil memasarkan barang dan jasanya dengan memberikan perawatan terbaik kepada *customernya* untuk membangun reputasi dan citra positif di mata wisatawan. Pelayanan yang baik diartikan sebagai penyediaan barang dan jasa kepada *customer* atau pengunjung dengan menggunakan suatu sistem. Ada layanan terbaik yang tersedia.

Kepuasan dari para pengunjung sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang bagus maka secara otomatis akan terbentuk kualitas perusahaan bagi para pengunjung dan berbagai pihak yang bersangkutan, dengan memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pengunjung maka perusahaan tersebut juga akan terhindar dari trash issue, dilihat dari semakin majunya teknologimaka semua informasi yang masuk dan keluar akan lebih banyak lewat media, maka perlu diperhatikan juga dalam dunia moderen ini diketahui ketika timbul ketidakpuasan dari *customer* ada saja oknum yang mungkin bisa dengan sengaja menyebarkan informasi yang tidak baik tentang pelayanan yang diterima di perusahaan tersebut.

Sistem pelayanan yang baik perlu di dukung oleh kualitas pelayanan, organisasi, moral, atau metode yang sesuai. Memberikan layanan terbaik

dimaksudkan untuk menjamin kepuasan *customer* dengan demikian penilaian dari para pengunjung terhadap perusahaan sesuai dengan ekspektasi yang ada atau lebih baik. Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan kepada *customer* atau pengunjung, puasnyapun pengunjung dari pelayanan yang diberikan maka perusahaan otomatis akan memperoleh nilai dan tingkat penjualan yang meningkat dari adanya pelayanan terbaik yang dirasakan para pengunjung di dalam perusahaan.

*The Bagong Adventure Museum* Tubuh adalah satu-satunya museum tubuh di Indonesia, diketahui bahwa museum tidak memiliki kompetisi nyata atau tidak ada. Namun, bukan berarti sebuah objek wisata adalah yang terbaik di mata masyarakat umum dan *customer* jika layanan yang diberikan tidak memenuhi kebutuhannya. Park dalam Irawan (2021: 54) mendefinisikan kesenangan konsumen sebagai emosi yang muncul dari penggunaan produk dan layanan.

Kotler dan Keller (2016: 33), berikut ini merupakan kepuasan *customer*: “*Customer satisfaction is a measure of how well a product performs compared to expectations. Customers are going to be unhappy if the performance falls short of what they expected. If it fulfills expectations, the client is happy. If it lives up to expectations, clients will be satisfied.*” yang artinya kepuasan *customer* akan tampak jika apa yang diharapkan sesuai dengan apa yang dirasakan, jika yang diharapkan melebihi ekspektasi maka *customer* akan senang. Kota batu menjadi salah satu kota yang dijuluki

kota wisata karena memberikan pengalaman bagi semua orang dengan tempat wisata yang bervariasi dan beberapa dari atraksi untuk wisatawan di Kota Batu yang melampaui tamasya sederhana, namun jadi tempat edukasi juga untuk pelajar dan pengunjung lainnya yang bukan hanya dari Jawa Timur tapi dari luar Jawa Timur berdatangan untuk menikmati dan mendapatkan pengalaman di tempat wisata tersebut.

Menurut Keputusan Kota Batu No. 4 tahun 2004, yang menyatakan bahwa kota ini berfungsi sebagai pusat pertanian dan tujuan wisata, Kota Batu, yang memiliki luas total 199,08 km<sup>2</sup>, adalah pusat pertanian dan salah satu tujuan wisata yang mungkin terjadi di Jawa Timur (Imron Hanas, 2013: 3). Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan swasta Kota Batu membuahkan pengakuan daerah produksi apel ini mendapatkan penghargaan dari Direktorat Jenderal Penerapan Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia kategori *Smart Society Dimension* tahun 2021 (Indo, 2021).

Para ilmuwan mengidentifikasi masalah melalui penyelidikan di museum bagong setelah melakukan observasi langsung dan mewawancarai beberapa pengunjung di dalam museum, seperti pada jam istirahat yang seharusnya ada pergantian karyawan di dalam zona museum tapi hanya beberapa zona saja yang melakukan pergantian karyawan beberapa zona dibiarkan kosong begitu saja dan pengunjung yang datang pada saat jam itu dibiarkan mengakses sendiri tanpa ditemani karyawan sehingga yang terjadi adalah timbulnya kebingungan dari para pengunjung serta merasa tidak puas

karena tidak memahami fasilitas yang ada dan bingung untuk lanjut ke zona selanjutnya. Ada beberapa poin krusial yang perlu dicermati oleh manajemen perusahaan dalam memperbaiki pelayanan untuk merubah pelayanan yang ada menjadi pelayanan prima (*excellent service*), pelayanan yang memuaskan *customer* akan menjadi sebuah tarikan untuk calon *customer* lain berdatangan, kolaborasi antar karyawan perlu adanya peningkatan serta komunikasi yang cukup, pantauan serta arahan dari manajer perusahaan dan tambahan staf atau karyawan yang diperlukan untuk saling *support* di dalam perusahaan supaya para *customer* tidak mengakses sendiri fasilitas yang ada sendirian tanpa adanya penjelasan dan pengawasan.

*The Bagong Adventure Museum Tubuh* yang berlokasi satu rumput dengan *Jatim Park 1* tidak hanya menarik pengunjung yang hanya berminat untuk mengunjungi museum tubuh namun menarik minat juga bagi para pengunjung yang keluar maupun yang mau masuk ke area *Jatim Park 1* dikarenakan pengalaman yang berbeda, *The Bagong Adventure Museum Tubuh* dituntut untuk menyerahkan pelayanan yang terbaik dan selalu memastikan kepuasan yang diterima *customer*, ramah lingkungan, fasilitas yang memadai serta sistem manajemen dalam mengelola karyawan yang baik, otomatis akan menjadi pelayanan yang diinginkan *customer*.

*The Bagong Adventure Museum Tubuh* menjadi suatu museum tubuh yang menerima pengunjung bervariasi mulai dari balita sampai lansia, maka pelayanan yang diberikan tidak menetap di satu karakter namun harus

bervariasi dalam menghadapi pengunjung yang berbeda, serta *customer* yang datang bukan hanya di dalam Jawa Timur, dari luar Jawa pun berdatangan untuk mendapatkan pengalaman di dalam Museum Tubuh, karena Museum tubuh tersebut lebih mengarah ke edukasi maka mayoritas pengunjungnya adalah pelajar dari berbagai daerah. Rombongan ratusan pelajar dalam sehari ditambah *customer* biasa maka pelayanan yang diberikan bisa lebih dari seribu dalam satu hari di dalam Museum tubuh, kesabaran, aktif, cepat dan tepat serta etika yang terjaga atau ramah, selalu dituntut bagi karyawan untuk mempertahankan citra dan nama baik perusahaan dengan terjaganya pelayanan yang tetap memuaskan bagi *customer*.

Bagi perusahaan untuk menghindari ketidakpuasan dan menurunnya tingkat kunjungan maka pelayanan yang ada di dalam perusahaan tersebut sangat dituntut keras untuk bisa menjadi sebuah pelayanan yang prima (*excellent service*) terutama untuk perusahaan yang lebih mengarah ke pelayanan dan fasilitas seperti *The Bagong Adventure Museum Tubuh*. Meskipun *The Bagong Adventure* menjadi yang pertama sekaligus terbesar di Indonesia belum bisa menjamin seratus persen untuk memikat dan memuaskan *customer* sesuai harapan yang ada. Dilihat dari rating yang ada pada *Tripadvisor.com* *The Bagong Adventure Museum Tubuh* belum sepenuhnya memenuhi kepuasan *customer* sesuai dengan harapan *customer*, meskipun dari ulasan yang ada memperlihatkan lebih banyak di pilihan sangat bagus tapi masih ada beberapa yang memilih menjawab di

pilihan jawaban buruk dan sangat buruk, dilihat dari ulasan ini maka dapat dipastikan untuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mesti diperhatikan lagi dan perlu dilihat lebih teliti apa saja kekurangan dalam pelayanan yang ada. *Tripadvisor.com The Bagong Adventure Museum* Tubuh berada di peringkat 12 dari 60 hal yang bisa dilakukan di kota Batu, dengan 162 ulasan.

Tabel 1. Ulasan peringkat dari 162 wisatawan

| Ulasan Pengunjung |    |
|-------------------|----|
| Luar Biasa        | 36 |
| Sangat Bagus      | 53 |
| Rata-Rata         | 19 |
| Buruk             | 2  |
| Sangat Buruk      | 2  |

Sumber: (Tripadvisor, 2019)

Serta ulasan dari *maps.google.com* mengindikasikan adanya ketidakpuasan dari beberapa pengunjung dilihat dari *rating* atau bintang satu yang diberikan oleh pengunjung, salah satu *local guide* bernama Nurul Huda memberikan ulasan yang mengindikasikan ketidakpuasan yaitu dengan memberikan bintang satu di ulasan *Google Maps* dikarenakan jam operasional museum tubuh yang tidak sesuai dengan tiket, di tiket yang dibeli tertera jam operasional museum tubuh sampai jam 16.30 namun ketika *local guide* tersebut berkunjung ke museum tubuh dengan keluarga setelah dari JTP 1 pada jam 16.00 dan masuk ke dalam museum para karyawan sudah berkemas dan beberapa bahkan sudah pulang.

Riset ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan perasaan seperti

apa yang dirasakan pengunjung oleh karena itu penulis menggunakan variabel A6 yang dikemukakan Barata untuk mengukur kepuasan *customer* di *The Bagong Adventure Museum Tubuh*, puas dan tidak puas serta perasaan senang dan tidaknya dari pengunjung akan diketahui dengan menggunakan variabel tersebut. Hasil yang akan diperoleh nanti diharapkan dapat memberikan kesimpulan dan perubahan bagi *The Bagong Adventure Museum Tubuh*.

Dalam riset "Pelayanan Prima dan Kepuasan *Customer* di KPPN Makassar II," Febi Silvia melakukan riset. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif, studi FEB berupaya memastikan relasi antara kebahagiaan *customer* dengan pelayanan yang baik di kantor Dinas Keuangan Negara (KPPN) Makassar II. Waktu acak dipakai dalam proses ekstraksi untuk menghemat waktu, dan dokumentasi, survei, dan observasi dipakai dalam progres pengumpulan. Temuan riset mengindikasikan bahwa komponen pelayanan yang baik berdampak pada kepuasan *customer* di KPPN Makassar II. Dari hasil yang ada mengindikasikan unsur yang paling dominan adalah variabel penampilan dan sikap, dikarekan kedua hal tersebut yang diperhatikan pertama oleh para *customer*.

Riset ini dipakai untuk mengenali kepuasan dan penilaian dari konsumen tentang pelayanan yang diberikan apakah sudah memenuhi syarat sebuah pelayanan prima serta keputusan pengunjung yang dirasakannya.

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemampuan (*ability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
2. Apakah sikap (*attitude*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
3. Apakah penampilan (*apperance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
4. Apakah perhatian (*attention*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
5. Apakah tindakan (*action*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
6. Apakah tanggung jawab (*accountability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
7. Apakah semua variabel X berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung.

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan (*ability*) secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap (*attitude*) secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
3. Untuk mengetahui pengaruh penampilan (*appearance*) secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
4. Untuk mengetahui pengaruh perhatian (*attention*) secara parsial

terhadap kepuasan pengunjung.

5. Untuk mengetahui pengaruh tindakan (*action*) secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
6. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab (*accountability*) secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
7. Untuk mengetahui pengaruh semua variabel X secara simultan terhadap kepuasan pengunjung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dari riset ini secara teoritis diantisipasi bisa memperluas konsep atau teori yang mendukung pengaruh pelayanan dan kepuasan *customer*, dan bisa menyerahkan keuntungan bagi pembaca serta bisa dijadikan juga referensi dan perbandingan bagi yang ingin melakukan penelitian yang judulnya relevan pada program studi Administrasi Bisnis.

##### **2. Manfaat Praktis**

Keuntungan praktis dalam riset ini adalah berfungsi untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengunjung.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pengkaji memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah, bagaimana hal itu dirumuskan, mengapa hal itu dilakukan, dan beberapa keuntungan dari riset yang akan dibahas dalam bab pendahuluan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pengkaji menguraikan studi sebelumnya dan menawarkan hipotesis yang berkaitan dengan judul bab atau materi pelajaran di bagian tinjauan literatur.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pengkaji memaparkan jenis pencarian yang dilakukan, lokasi riset, variabel dan pengukuran, struktur riset, metode pengumpulan data, dan metode analisa data dalam bab prosedur riset.

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Peneliti akan memberikan penjelasan tentang gambaran umum objek riset, gambaran umum masalah, penyajian dan analisis data, interpretasi, dan pembahasan riset dalam bab temuan dan pembahasan.

## **BAB V: PENUTUP**

Pengkaji akan memberikan ringkasan dan rekomendasi diskusi di bab terakhir. Pengkaji berisi kontribusi pada data serta daftar pustaka di bagian terakhir, yang berfungsi sebagai sumber daya bagi yang melakukan riset.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Sesuai hasil pengujian yang sudah dilaksanakan bisa ditarik beragam ringkasan, diantaranya:

1. Secara parsial variabel X1 yang terdiri dari elemen pengetahuan, pelatihan, pengalaman, keterampilan dan kesanggupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.
2. Secara parsial variabel X2 yang terdiri dari elemen menerima, merespon, menilai, mengorganisasi dan internalisasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.
3. Secara parsial variabel X3 yang terdiri dari elemen kondisi kesehatan, menerapkan etika profesi, memahami budaya dan nilai-nilai perusahaan dan memastikan kebersihan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.
4. Secara parsial variabel X4 yang terdiri dari elemen mendengarkan dan memahami, mengamati dan berpikir dan menduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.
5. Secara parsial variabel X5 yang terdiri dari elemen memberikan tindakan yang jelas, memahami apa yang diperlukan, menentukan sikap yang tepat, mengambil tindakan sesuai dengan rencana, mempertahankan dan agar *customer* selalu diberi informasi nasabah

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.

6. Secara parsial variabel X6 yang terdiri dari elemen melakukan pekerjaan yang sangat baik, melaksanakan tanggung jawab spesifiknya, mengambil risiko yang diperhitungkan dan bertindak sesuai, menahan diri dari menyalahkan atau menuduh orang lain, mengembalikan properti pinjaman, mengakui kesalahannya, menghormati kata-katanya, dan mengikuti instruksi tanpa diminta. tidak berpengaruh positif ataupun signifikan terhadap Y.
7. Secara simultan semua variabel X berpengaruh dan signifikan terhadap Y.

#### B. Saran

Sesuai temuan riset ini, pengkaji bermaksud untuk menawarkan banyak rekomendasi kepada museum dan para akademisi untuk pertimbangan dan integrasi mereka ke dalam inisiatif berikutnya. Saran berikut adalah dari para pengkaji:

1. Diharapkan manajemen bisa terus menyerahkan pelayanan prima kepada *customer*. Artinya, perlu bekerja dengan karyawan untuk mempertahankan kemampuan, sikap, penampilan, dan perhatian staf agar dapat secara konsisten menerima umpan balik positif dari pengunjung. Untuk memberikan pengunjung rasa langsung dari kemampuan dan kewajiban anggota staf dan untuk menanamkan dalam diri mereka rasa kompetensi tinggi dan tanggung jawab, manajemen di *The Bagong Adventure Museum* Tubuh juga harus bisa meningkatkan

tindakan karyawan dan tanggung jawab.

2. Ini dimaksudkan agar akademisi bisa memanfaatkan riset ini sebagai sumber daya bagi siswa mereka dan sebagai dasar untuk riset di masa depan, terutama ketika menyangkut aspek-aspek yang mempengaruhi kesenangan pengunjung. Selain itu, ini adalah tentang memperluas konsep dan memperdalam pemahaman tentang elemen-elemen yang mempengaruhi kebahagiaan pengunjung dan layanan yang luar biasa secara keseluruhan.
3. Sesuai pengkaji lain, lebih baik untuk mempertimbangkan variabel selain layanan terbaik, seperti indikator kemampuan, sikap, penampilan, dan perhatian, karena ini juga berpengaruh pada kepuasan pengunjung, seperti yang ditunjukkan oleh temuan riset. Lebih lanjut, berharap bahwa di masa depan, pengkaji akan bisa menambahkan lebih banyak elemen, termasuk kualitas layanan, yang dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kebahagiaan pengunjung, serta melakukan studi di lokasi wisata lainnya dan memperluas fasilitas riset.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afgani, Moch Riza. (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Agi, Syarif. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan *Turnover Intention*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 11, No. 1: 51 - 66.
- Atep, Adya Barata. (2006). Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas *Customer*. [Internet] Jakarta: PT. Alex Media Komputindo. Available from: <<https://books.google.co.id>> [Accessed 7 November 2023].
- Ayu, Farida., & Hardianawati. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 3, No. 2.
- Devi, Dwi Fajra., & Normayasari. (2022). Pelayanan Prima, modul Kuliah Pelayanan Prima. [Internet], Surabaya. Available from: Google Book, <<https://books.google.co.id/>> [Accessed 11 November 2023].
- Dedy, Nuryanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Tubuh *The Bagong Adventure Jawa Timur Park 1*. Skripsi Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Desi, Ratna Sari. (2017). Meningkatkan Karakter Tanggung Jawab melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw. Artikel Ilmiah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi.
- Fristarika, Arum P., Andi, Sularso., & Diah, Yulisetiarni. (2014). Analisis Pelayanan Prima terhadap Kepuasan dan Loyalitas *Customer* pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Banglasari Jember, Jurnal ilmiah Universitas Jember (UNEJ).
- Febi, Silvia. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan *Customer* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Negara (KPPN) Makassar II. Thesis Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Administrasi Negara.
- Friska, Nababan. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja dan Produktivitas Karyawan PT. Bauna Megah Sejahtera. Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin.

- Geni, Prayogi. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Hardani., et. al. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. [Internet]. Yogyakarta. CV. Pustaka Ilmu Group Available from :<<https://perpustakaan.gunungsitolikota.go.id/uploadedfiles/temporary/DigitalCollection/YjUUZ0A0M2M>> [accessed 5 Desember 2023].
- Hasibuan, Malayu. (2017). [Internet]. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara. Available from: <[https://books.google.co.id/books/about/Manajemen\\_Sumber\\_Daya\\_Manusia.html](https://books.google.co.id/books/about/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia.html)> [accessed 9 Desember 2023].
- Hermanto. (2019) Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas [Internet]. Surabaya: CV. Jakad Publishing. Available from: <<https://repository.upm.ac.id/bukupelayanankepuasandanloyalitas>> [accessed 28 November 2023].
- Irene E., Sumolang, Altje L., & Tumbel, Yunita Mandagie. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk di Matahari Manado Town Square, Jurnal Ilmiah Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Meithiana, Indrasari. (2019). Pemasaran & Kepuasan Customer. [Internet]. Surabaya: Unitomo Press. Available from: Google Book <<https://books.google.co.id/>> [Accessed 11 November 2023].
- Nanda, Muliani. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Pratama Robyyanto. (2021). Analisis Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Konter Layanan Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung). Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Pratiwi N. (2017). Tabel r untuk  $df = 51 - 100$  2  $df = (N - 2)$ . Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Vol. 1, No. 2 ISN 2581 - 2424.

- Reynaldo Indrajaya. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan *Customer* pada *The Bagong Adventure Museum* Tubuh Kota Batu. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*. Vol 8, No. 1 > TAIP.
- Selvi, Wasdi Rahayu. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dan Harga terhadap Keputusan Konsumen pada Fanybella Resto Cafe di MTC Giant Panam di Tinjau menurut Ekonomi Islam. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Sidik, Pridana., & Denok, Sunarsi. (2021). [Internet]. Metode Penelitian Kuantitatif. Tangerang Selatan: *Pascal Books*. Available from: <[www.google.com/search?q=buku+analisis+data+kuantitatif+terbaru+pdf&cli](http://www.google.com/search?q=buku+analisis+data+kuantitatif+terbaru+pdf&cli)> [Accessed 5 Desember 2023].
- Standar Penampilan Pribadi dalam Bekerja. (2023). *Jurnal Umum*. Available from: <[www.m.kumparan.com/standarpenampilanpribadidalambekerja](http://www.m.kumparan.com/standarpenampilanpribadidalambekerja)> [Accessed 14 Desember 2023].
- Suparman, H. L., Vina, Islami., & Fera, Nelfianti. (2019). [Internet]. *Service Excellence*, Yogyakarta: Graha Ilmu. Available from: Google Book, <<https://books.google.co.id/>> [Accessed 11 November 2023].
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Titk Sri Winih. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Terhadap Kepuasan *Customer* Pada Swalayan Ismart Ponorogo. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Tribunnewswiki.com. *The Bagong Adventure Museum Tubuh*, Available from: <[https://www.tribunnewswiki.com/the\\_adventure\\_museum\\_tubuh](https://www.tribunnewswiki.com/the_adventure_museum_tubuh)> [Accessed 26 Januari 2024].
- Tripadvisor.com. (2020). *Rating pengunjung Museum Tubuh Manusia Bagong Adventure*. Available from: <[https://www.tripadvisor.co.id/Attraction\\_Review-g1237079-Reviews-The\\_Bagong\\_Adventure\\_Human\\_Body\\_Museum-Batu\\_East\\_Java\\_Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g1237079-Reviews-The_Bagong_Adventure_Human_Body_Museum-Batu_East_Java_Java.html)> [Accessed 22 November 2023].
- Wier, Ritonga. (2020). *Pelayanan Prima*. [Internet], Surabaya: PT. Muara Karya. Available from: Google Book, <<https://books.google.co.id/>> [Accessed 9 November 2023].