

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA DALAM PERSEPSI WISATAWAN DI MUSEUM LA GALIGO KOTA MAKASSAR

Anni Nurinsani¹, Windra Aini², Suardi³

^{1, 2, 3}Politeknik Pariwisata Makasar, anninurinsani@yahoo.com, windraaini@gmail.com,
suardipoltekpar@gmail.com

ABSTRAK

Museum La Galigo merupakan salah satu daya tarik wisata yang menarik dikunjungi bagi wisatawan yang berkunjung ke Kota Makassar. Peran pramuwisata menjadi prioritas di kawasan tersebut dalam memberikan pelayanan, karena penilaian wisatawan terhadap suatu destinasi wisata dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata kepada wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata di museum La Galigo Kota Makassar. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survey, populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata kepada wisatawan yang berkunjung di Museum La Galigo Kota Makassar termasuk dalam kategori baik. Hal itu dilihat dari 13 pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian dan telah di isi oleh 100 responden

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pramuwisata, persepsi, wisatawan

ABSTRACT

La Galigo Museum is one of the interesting tourist attractions visited by tourists visiting Makassar City. The role of guides becomes a priority in the region in providing services, because tourist ratings of a tourist destination are judged by the quality of services provided by guides to tourists. This study aims to determine the perception of tourists on the quality of tour guide services at La Galigo museum, Makassar city. This research method is a quantitative method using survey techniques, the population in this study are tourists visiting the La Galigo Museum in Makassar City, data analysis used is descriptive statistical analysis. The results of this study indicate that the quality of tour guide services to tourists visiting the La Galigo Museum in Makassar City is included in both categories. This was seen from the 13 statements contained in the research questionnaire and were filled out by 100 respondents.

Keywords: Service quality, Guides, Perceptions, Tourist.

PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia beberapa tahun belakang ini telah menunjukkan peningkatan yang positif dengan ditandai banyaknya promosi mengenai

pengembangan pariwisata di Indonesia.. Keanekaragaman budaya, adat istiadat, flora dan fauna terdapat di ribuan pulau-pulau yang tersebar di seluruh Indonesia menjadikan Indonesia sebagai negara

yang berpotensi besar untuk dikembangkan menjadi daerah tujuan wisata. Sektor pariwisata di Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai peluang yang cukup prospektif untuk dikembangkan menjadi industri pariwisata, karena pembagian administrasi pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari 21 kabupaten dan 3 kota, setiap kabupaten dan kota memiliki pariwisata unggulannya masing-masing.

Kota Makassar memiliki sektor wilayah yang kaya akan potensi wisata di Sulawesi Selatan. Posisi strategis sebagai pintu masuk kawasan Indonesia timur dan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan menjadi keuntungan terbesar bagi industri pariwisata kota Makassar. Kota ini menjadi titik hubung lokasi transit menuju berbagai destinasi wisata di Indonesia timur. Dampaknya, arus pengunjung ke kota ini setiap tahun tergolong tinggi. Museum La Galigo merupakan salah satu daya tarik wisata di Kota Makassar yang sangat menarik untuk dikunjungi.

Museum La Galigo adalah Museum Negeri Provinsi Sulawesi Selatan yang diresmikan pada tanggal 1 Mei 1970. Kehadiran museum ini diharapkan mampu memberikan informasi yang benar mengenai sejarah dan budaya Sulawesi Selatan. Untuk itu, peran seorang pramuwisata sangat penting dalam menyampaikan informasi yang benar dan akurat. Pelayanan yang baik menjadi kunci utama dalam menyampaikan informasi tersebut. Dengan mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan tentunya akan memberikan *feedback* positif dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kedepannya. Pengelola dan pramuwisata akan sangat terbantu dalam memperbaiki pelayanan yang selama ini dilakukan. Hal ini tentunya juga akan berdampak terhadap meningkatnya kepuasan dan kepercayaan wisatawan di Museum La Galigo.

Untuk itu, tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata di Museum La Galigo Kota Makassar. Apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wisatawan saat berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms, yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) “kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengatakan bahwa “kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut: (1) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati; (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat; (3) Jaminan (*Assurance*), perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen; (4) Empati (*Empathy*), menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman; (5) Bukti Fisik (*Tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perengkapan yang lengkap dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan yang terlihat rapi.

Pramuwisata

Menurut Yoeti (dalam Udoyono, 2008) Pramuwisata adalah seseorang yang menerangkan, serta memberi petunjuk kepada wisatawan tentang segala sesuatu yang akan dilihat, disaksikan oleh wisatawan pada saat berkunjung ke suatu objek, tempat atau daerah tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang RI No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dalam pasal 26 disebutkan, "... tugas pemandu wisata adalah memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab, memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, dan memberikan kenyamanan, perlindungan, keamanan dan keselamatan wisatawan".

Persepsi

Menurut Slameto (2010:102) "persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium". Sementara Kotler dan Keller (2009:179) menyatakan bahwa "persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menerjemah masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran dalam dunia nyata".

Dari pengertian persepsi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses menerjemah sesuatu yang diterima

melalui kelima indra agar setiap individu dapat memilih dan mengatur informasi untuk menciptakan suatu gambaran dalam dunia nyata.

Wisatawan

Berdasarkan Undang – Undang No. 9 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata, sedangkan pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Istilah wisatawan biasanya diasumsikan sebagai orang-orang yang berkunjung disebuah daya tarik wisata. Memiliki sifat yang unik dan dapat dilihat dari berbagai pendekatan (Kotler, 2006 dan Cooper, 2005) dalam Ismayanti (2010) diantaranya: (1) Karakteristik wisatawan Berdasarkan Psikografi, dalam psikografi wisatawan dipilah-pilah berdasarkan kepribadian individu, gaya hidup dan kelas sosial; (2) Karakteristik wisatawan berdasarkan aspek sosio-ekonomi, klasifikasi wisatawan dibedakan berdasarkan demografi yaitu berdasarkan usia, latar belakang dan siklus keluarga; (3) Karakteristik wisatawan berdasarkan aspek geografi. Wisatawan dibedakan berdasarkan geografi atau wilayah asal kedatangan daerah asal wisatawan merupakan aspek penting dalam memahami karakteristik wisatawan karena hal tersebut berkaitan dengan kebudayaan, nilai, sikap, kepercayaan, dan sistem; (4) Karakteristik berdasarkan pola perjalanan. Wisatawan memiliki ciri yang unik ketika ia akan melakukan perjalanan wisata dan dapat dibedakan berdasarkan manfaat perjalanan, tingkat loyalitas dan fasilitas yang digunakan untuk mengunjungi daerah tujuan wisata sehingga wisatawan mendapatkan pelayanan yang baik.

Penelitian ini akan mencari tahu

persepsi wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata dengan menggunakan 5 dimensi pokok menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011), yaitu: bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang berkunjung ke Museum La Galigo. Sampel dalam penelitian ini yaitu dipilih berdasarkan metode *Accidental Sampling*. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif dengan total jumlah 100 sampel.

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015) “adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Definisi operasional diperlukan untuk menghindari salah pengertian dan menghindari kesalahpahaman persepsi dengan berbagai konsep yang ada, sehingga pemikiran penulis disajikan dengan jelas dan tidak bertentangan dengan konsep yang ada. Untuk itu agar terdapat keseragaman landasan berfikir antara peneliti dengan pembaca sesuai dengan judul penelitian, yaitu Analisis kualitas pelayanan pramuwisata dalam persepsi wisatawan di Museum La Galigo Kota Makassar.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Dan Indikator
1.	Profil Wisatawan a. Jenis Kelamin b. Usia c. Jenis Pekerjaan d. Tujuan Kunjungan

	Wisatawan e. Tipe Kunjungan f. Jenis/Program Perjalanan
2.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) a. Kebersihan Pramuwisata b. Kerapian Pramuwisata
3.	Empati (<i>Empathy</i>) a. Kemampuan pramuwisata dalam memahami kebutuhan wisatawan. b. Kemampuan pramuwisata dalam memberikan informasi kepada wisatawan. c. Kemampuan pramuwisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan.
4.	Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>) a. Sikap pramuwisata saat wisatawan memerlukan bantuan. b. Kesigapan pramuwisata dalam menangani keluhan wisatawan. c. Kesigapan pramuwisata dalam memberikan solusi dari keluhan wisatawan.
5.	Keandalan (<i>Reliability</i>) a. Kemampuan pramuwisata dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan. b. Keramah-tamahan pramuwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.
6.	Jaminan (<i>Assurance</i>) a. Kepercayaan wisatawan terhadap pramuwisata. b. Pemahaman dan penguasaan bahasa. c. Kesopanan pramuwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Sumber : Tjiptono (2011)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Analisis data statistik merupakan penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan

penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, dan perhitungan Prosentase, Sugiyono (2017: 148).

Data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dibentuk dalam skala pengukuran. Pengukuran ini dilakukan dengan cara mengolah skor kuesioner di mana responden memberikan pendapat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata kepada wisatawan yang berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar dengan menggunakan *skala likert* dalam memberikan bobot penelitian.

Untuk jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1, untuk jawaban tidak baik diberi bobot 2, untuk jawaban cukup diberi bobot 3, untuk jawaban baik diberi bobot 4, dan untuk jawaban sangat baik diberi bobot 5.

PEMBAHASAN

Museum La Galigo merupakan Museum Negeri Provinsi Sulawesi selatan yang diresmikan pada tanggal 1 Mei 1970 dan menjadi Unit Pelaksana Teknis di Bidang Permuseuman (Depdikbud, 1986:26). Museum ini dinyatakan berdiri secara resmi dengan surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Sulawesi Selatan No.

182/V/1970 dengan nama Museum La Galigo.



Gambar 2.

Museum La Galigo Kota Makassar
Sumber: Google, 2020

Profil Wisatawan Museum La Galigo

Untuk mengetahui profil wisatawan yang berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar dilihat dari 100 responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini dengan menggunakan metode Accidental Sampling atau secara kebetulan. Data tersebut diteliti berdasarkan 6 aspek yaitu: jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, tujuan kunjungan wisatawan, tipe kunjungan wisatawan dan jenis/program perjalanan wisatawan.

Tabel 3.

Profil Wisatawan yang berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentasi	Total
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	50	50%	100
		Perempuan	50	50%	
2.	Umur	15 – 25 Tahun	90	90%	100
		26 – 35 Tahun	10	10%	
		36 – 45 Tahun	-	-	
		46 – 50 Tahun	-	-	
3.	Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	74	74%	100
		PNS	1	1%	
		Pegawai Swasta	8	8%	
		Wirausaha	4	4%	
		Lainnya	13	13%	

4.	Tujuan Berkunjung Wisatawan	Belajar	27	27%	100
		Berwisata	47	47%	
		Studi Tur	23	23%	
		Kunjungan	3	3%	
		Instansi			
5.	Tipe Kunjungan Wisatawan	Individu	37	37%	100
		Kelompok	63	63%	
6.	Jenis/Program Perjalanan	Jasa Travel	19	19%	100
		Bukan Jasa Travel	81	81%	

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menggunakan jasa pramuwisata di Museum La Galigo Kota Makassar berjenis kelamin laki-laki dan perempuan masing-masing sebanyak 50 responden dengan persentasi 50%-50%. Untuk usia wisatawan di dominasi dengan usia 15 – 25 tahun sebanyak 90 responden dengan persentasi 90%. Untuk jenis pekerjaan wisatawan sebanyak 74 responden dengan

persentasi 74% di dominasi berstatus pelajar/mahasiswa. Tujuan berkunjung wisatawan di dominasi sebanyak 47 responden dengan persentasi 47% adalah untuk berwisata. Sedangkan, jumlah kunjungan wisatawan tipe kelompok terbanyak yaitu 63 responden dengan persentasi 63%. Sebanyak 81 responden dengan persentasi 81% yang berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar tidak menggunakan jasa travel agen.

Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Di Museum La Galigo Kota Makassar

Tabel 4.
Skor Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayan Pramuwisata Di Museum La Galigo Kota Makassar

Variabel	Indikator	1	2	3	4	5	Total
		STB	TB	C	B	SB	
Bukti Fisik <i>(Tangible)</i>	1	0	1	24	49	26	100
	2	0	4	22	48	26	100
Empati <i>(Empathy)</i>	3	1	3	24	43	29	100
	4	0	6	13	45	36	100
	5	2	3	13	46	36	100
Daya Tanggap <i>(Responsivness)</i>	6	2	3	16	53	26	100
	7	1	8	19	53	19	100
	8	2	8	17	53	20	100
Keandalan <i>(Reliability)</i>	9	1	4	20	51	24	100
	10	1	3	12	54	30	100
Jaminan <i>(Assurance)</i>	11	3	4	28	42	23	100
	12	1	3	23	45	28	100
	13	2	1	16	49	32	100

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa persepsi wisatawan berdasarkan 5 variabel dalam kualitas pelayanan dan terdiri dari 13 indikator menunjukkan hasil penilaian wisatawan pada kualitas

pelayanan pramuwisata tertinggi berada pada skor 4. Hal itu membuktikan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata di Museum La Galigo Kota Makassar masuk dalam kategori Baik.

Tabel 5.
Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Persepsi Wisatawan di Museum La Galigo Kota Makassar

Variabel	Indikator	N	Skor	Mean	TCR	Median	Range
Bukti Fisik <i>(Tangible)</i>	1	100	400	4	80	4	3
	2	100	396	3.96	79.2	4	3
Empati <i>(Empathy)</i>	3	100	396	3.96	79.2	4	4
	4	100	411	4.11	82.2	4	3
	5	100	411	4.11	82.2	4	4
Daya Tanggap <i>(Responsivness)</i>	6	100	398	3.98	79.6	4	4
	7	100	381	3.81	76.2	4	4
	8	100	381	3.81	76.2	4	4
Keandalan <i>(Reliability)</i>	9	100	393	3.93	78.6	4	4
	10	100	409	4.09	81.8	4	4
Jaminan <i>(Assurance)</i>	11	100	378	3.78	75.6	4	4
	12	100	396	3.96	79.2	4	4
	13	100	408	4.08	81.6	4	4
Total Rata-rata = 3.97							

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata di Museum La Galigo Kota Makassar di lihat pada indikator 1 sampai indikator 13 menunjukkan nilai total rata-rata sebesar 3.97 hal itu membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata terhadap wisatawan yang berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar masuk dalam kategori **baik**.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil laporan

penelitian diatas terdapat 100 responden yang telah menggunakan jasa pramuwisata di Museum La Galigo Kota Makassar dimana usia terbanyak yaitu 90 responden berkisar 15 – 25 tahun dengan persentasi 90%. Kemudian jenis kelamin dari 100 responden diantarai 50 (50%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 50 (50%) responden berjenis kelamin perempuan. Wisatawan yang berkunjung ke Museum La Galigo dari 100 responden terdapat 74 (74%) responden adalah seorang Mahasiswa. Sebagian besar tujuan berkunjung wisatawan ke Museum

La Galigo adalah untuk berwisata dengan jumlah 47 (47%) responden. Selanjutnya wisatawan yang berkunjung sebagian besar datang secara berkelompok dimana terdapat 63 atau 63% responden yang datang dengan teman ataupun keluarganya. Adapun jenis program perjalanan wisatawan berasal dari keinginan pribadi dan tidak menggunakan jasa travel dalam membantu perjalanannya hal itu dilihat dari 100 responden terdapat 81 dengan persentasi 81% tidak menggunakan paket perjalanan dari perusahaan jasa perjalanan wisata.

2. Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang telah berkunjung dan menggunakan jasa pramuwisata Museum La Galigo. Dari 100 responden tersebut telah memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata saat wisatawan berkunjung ke Museum La Galigo Kota Makassar. Dalam kuesioner yang telah disebarakan terdapat 5 dimensi pokok yang berhubungan dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan menurut, Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:1998). Adapun 5 dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Dari 5 dimensi persepsi tersebut terdapat 13 indikator yang telah diberi nilai oleh responden, dimana hasil dari 13 indikator tersebut wisatawan telah menganggap bahwa kualitas pelayanan pramuwisata di Museum La Galigo Kota Makassar termasuk dalam kategori **baik**.
3. Kontribusi terbesar diberikan oleh variabel empati. hal ini menunjukkan bahwa kemampuan

pramuwisata dalam memahami kebutuhan wisatawan, memberikan informasi kepada wisatawan dan kemampuan berkomunikasi dalam kategori baik. Kondisi ini membuat wisatawan merasa nyaman pada saat dipandu oleh pramuwisata.

Saran

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 responden terdapat beberapa dari responden tersebut telah melampirkan saran yang sifatnya membangun dan ditujukan kepada pramuwisata di Museum La Galigo Kota Makassar, adapun saran tersebut berkaitan dengan 13 indikator yang terdapat di dalam kuesioner penelitian. Hasil penelitian ini walaupun dalam kategori baik, namun pengembangan sumber daya manusia khususnya pramuwisata tetap perlu dilakukan, guna meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.

Penelitian ini masih terdapat kelemahan, dimana hanya variabel kualitas pelayanan saja yang menjadi fokus penelitian. Untuk penelitian selanjutnya dapat diteliti variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan yang berkunjung di Museum La Galigo. Variabel lain yang dapat diteliti adalah sarana dan prasarana pendukung di Museum, koleksi yang terdapat di Museum dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Prentice Hall
- Parasuraman, A, Valarile A. Zeithaml, dan Leonard L, Berri. *A conceptual Model Of Service Quality and Implication for Future Research*, *Journal of Marketing Volume 49 (fall)*
- Sugiyono. 2013. *Metode Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy, Chandra, dan Gregorius. 2011. *Service, Quality, And Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Tjiptono. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andy Offset

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun

2009 Tentang Kepariwisataaan (Diakses pada 27 Februari 2020)

BIODATA PENELITI

Anni Nurinsani adalah mahasiswi semester akhir di Politeknik Pariwisata Makassar, Jurusan Perjalanan, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Dr. Windra Aini, MM dan **Dr. H. Suardi, MM** adalah dosen pembimbing Tugas Akhir bagi penulis.