

# HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN CITRA MUSEUM KONFERENSI ASIA AFRIKA

*by* 1 1

---

**Submission date:** 13-Mar-2023 11:28PM (UTC-0700)

**Submission ID:** 2036841443

**File name:** 3.\_Jurnal\_JUKIM\_Ainani\_Nazere.doc (395K)

**Word count:** 3547

**Character count:** 22024

## HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN CITRA MUSEUM KONFERENSI ASIA AFRIKA

Ainani Nazere<sup>1</sup>, Sukaesih<sup>2</sup>, Fitri Perdana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi, [ainani19001@mail.unpad.ac.id](mailto:ainani19001@mail.unpad.ac.id), Universitas Padjadjaran

### Article History

Received : -02-2023  
Revised : 13-03-2023  
Accepted : 13-03-2023  
Published : 14-03-2023

### Corresponding author\*:

[ainani19001@mail.unpad.ac.id](mailto:ainani19001@mail.unpad.ac.id)

### No. Contact:

### Cite This Article:

### DOI:

17

**Abstract:** *This research aims to determine a correlation between service quality and museum image using histoqual theory. The method on this research is quantitative research with correlational approach and the population is Asia Africa Museum visitors from September-December 2022 with total amount 100 people after applying simple random sampling. The analytical tools used in this research is Pearson Product Moment and the researcher process the data with SPSS. The result showed that service quality has a correlation with museum image in the amount 0.837 or in the level "very high correlation". The highest variable is tangible in 0.810, followed by responsiveness in 0.784, communication in 0.776, empathy in 0.594, and consumeables in 0.340.*

**Keywords:** *Quality, Service, Image, museum*

1

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan citra museum dengan menggunakan teori histoqual. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional yang mana populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika dari bulan September-Desember 2022 yang berjumlah 100 orang yang hasil ini didapat menggunakan teknik simpel random sampling. Analisis data dilakukan dengan metode Pearson Product Moment dan data diolah menggunakan SPSS. Melalui penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh dengan citra museum dengan perolehan angka sebesar 0,837 atau dalam tingkat hubungan "sangat kuat". Variabel yang paling tinggi diperoleh oleh bukti fisik (tangible) sebesar 0.810, disusul oleh daya tanggap (responsiveness) sebesar 0.784, komunikasi (communication) sebesar 0.776, empati (empathy) sebesar 0.594, dan terakhir barang habis pakai (consumeables) sebesar 0.340.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Layanan, Citra, Museum*

### PENDAHULUAN

Galeri (*Gallery*), Perpustakaan (*Library*), Arsip (*Archive*), dan Museum (*Museum*) yang biasa disebut GLAM adalah sebuah konsep yang hadir sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna di tengah era teknologi dan komunikasi saat ini. Konsep GLAM ini terdiri dari 4 lembaga yang berfungsi untuk menyediakan informasi. Kolaborasi dari 4 lembaga informasi ini bertujuan untuk memodifikasi informasi yang dimiliki setiap lembaga agar lebih sempurna dari irisan-irisan lembaga tersebut [1]. GLAM secara internasional di naungi oleh sebuah organisasi yaitu Memory of the World (MOW) yang dibentuk oleh UNESCO pada tahun 1992. Selain internasional, MOW juga didirikan untuk Indonesia dan MOW Indonesia diresmikan melalui SK LIPI No: 1422/A/2006, tanggal 2 November 2006. Australia adalah salah satu negara yang telah mencoba menerapkan konsep GLAM menjadi satu lembaga, namun sayangnya di Indonesia penerapan konsep GLAM ini masih belum terlaksana secara menyeluruh walaupun ada beberapa lembaga yang telah mencoba menyatukan perpustakaan, museum, dan arsip menjadi satu lembaga [2].

6

Museum adalah salah satu bagian dari konsep GLAM yang dijelaskan di atas. Kata museum berasal dari bahasa Yunani yaitu *mouseion* yang berarti tempat para *muse*. *Muse* adalah sembilan anak wanita Dewa

Zeus yang memberikan inspirasi pada seniman dan dalam perkembangannya *mouseion* ini digunakan sebagai tempat untuk menyimpan hadiah dan persembahan kepada dewa [3]. International Council of Museums (ICOM) mendefinisikan museum sebagai sebuah lembaga non-profit yang secara konsisten melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pengembangannya terbuka untuk publik, yang mengumpulkan, menjaga, meneliti, mengkomunikasikan, dan memamerkan peninggalan/warisan manusia, baik berwujud maupun tidak berwujud, dan lingkungan untuk tujuan pendidikan, studi, dan hiburan.

Museum sebagai sebuah lembaga informasi tentunya memberikan pelayanan untuk membantu pengunjung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Layanan atau pelayanan adalah segala aktivitas atau keuntungan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang mana keuntungan yang diberikan ini tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan kepada pihak yang diberikan [4]. Kualitas layanan museum dapat dihitung menggunakan teori kualitas layanan museum atau bisa disebut Histoqual yang dikembangkan oleh Isabelle Frochot dan Howard Hughes pada tahun 2000. Teori ini adalah pengembangan dari teori Servqual yang telah ada yang mana pada teori ini ada 5 dimensi, yaitu : *Responsiveness, Tangibles, Communication, Consumeables, Empathy*. Layanan yang baik dapat membantu lembaga membantuk citra yang positif di mata pelanggan. Citra yang positif pada akhirnya juga akan membantu kegiatan pemasaran dari sebuah lembaga. Citra adalah persepsi yang dimiliki pelanggan terhadap sebuah perusahaan atau produk yang dimiliki. Schiffman & Kanuk dalam Putri (2016) mengemukakan bahwa organisasi dapat membentuk citra yang kuat dan konsisten melalui pembuatan iklan dan logo, perilaku manajemen dan karyawan yang positif, serta yang lainnya.

28  
 Museum Konferensi Asia Afrika adalah salah satu museum yang berada di kota Bandung. Museum ini didirikan pada 24 April 1980. Selama 40 tahun berdiri tentunya museum ini mengalami pasang surut jumlah pengunjung, berikut adalah jumlah pengunjung pada tahun 2017-2022 :

58  
 Tabel 1. Pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika

Tahun	Jumlah Pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika		
	Fisik	Online	Total
2017	208,824	0	208,824
2018	217,755	0	217,755
2019	212,653	0	212,653
2020	48,896	107,761	156,657
2021	6,331	39,900	46,231
2022	61,903	124,925	186,828

Sumber. Museum Konferensi Asia Afrika (2022)

Pada tahun 2020-2021 terjadi penurunan yang cukup signifikan disebabkan oleh adanya pandemi terlebih lagi pada Maret 2020-September 2021 Museum Konferensi Asia Afrika tidak dibuka untuk publik sehingga hal ini menjadi faktor utama penurunan jumlah pengunjung. Namun, kini Indonesia mulai memasuki masa *new normal* yang mana kegiatan-kegiatan mulai berjalan seperti sedia kala sehingga dapat dilihat pada tahun 2022 mulai terjadi kenaikan jumlah pengunjung lagi.

59  
 Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dini Putri Elida terkait hubungan *perceived service* dengan citra Museum Negeri Jambi yang mana penelitian ini menggunakan teori Service Quality (Servqual) untuk mengukur kualitas layanan museum. Melalui penelitian ini diketahui bahwa pada Museum Negeri Jambi kualitas layanan mempengaruhi citra museum tersebut di mata pengunjungnya dan dimensi empati serta dimensi bukti fisik memberikan pengaruh paling besar dalam membentuk citra museum di mata pengunjung yang mana hal ini dibuktikan dengan tingginya nilai dua dimensi ini pada angket yang disebarkan kepada pengunjung museum [6]. Sehingga berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui : 1) Hubungan dimensi *responsiveness* dengan citra museum, 2) Hubungan dimensi *tangibles* dengan citra museum, 3) Hubungan dimensi *communication* dengan citra museum, 4) Hubungan dimensi *consumeables* dengan citra museum, 5) Hubungan dimensi *empathy* dengan citra museum yang dalam hal ini adalah Museum Konferensi Asia Afrika.

### TINJAUAN PUSTAKA

Brata dalam Hanif et al. (2020) mengemukakan bahwa museum adalah tempat dimana banyak benda-benda warisan budaya dan melaluinya pengunjung bisa menambah wawasan dan pengetahuan terkait masa lalu dan sejarah yang ada [7]. International Council of Museum dalam Saputra & Marta (2020) menyebutkan bahwa ada enam jenis museum yaitu museum seni, museum sejarah dan arkeologi, museum nasional, museum ilmu alam, museum ilmu pengetahuan, dan museum khusus [8]. Layanan adalah salah satu unsur yang ada di dalam sebuah lembaga, dalam hal ini adalah museum. Nurjanah & Mulazid (2018) mengemukakan bahwa kualitas adalah serangkaian fitur dan karakteristik produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau tersirat [9]. Sedangkan layanan adalah serangkaian tindakan sukarela yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk membantu ataupun memenuhi kebutuhan pihak yang menerima layanan. Nasution dalam Septiani, Arribe, & Diansyah (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan [10].

Penelitian ini menggunakan teori Histoqual yang dikemukakan oleh Frochot & Hughes dalam Atallarick, Badri, & Herawati (2021) yang mana teori ini dirancang untuk menilai kualitas layanan pada lembaga museum. Teori ini berpendapat ada 5 dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan, yaitu : 1. *Responsiveness*, pengunjung akan merasa puas apabila staf dapat diandalkan apabila pengunjung membutuhkan bantuan ataupun jawaban terkait museum. 2. *Tangible*, pengunjung akan merasa puas apabila museum memiliki fasilitas yang bagus dan bersih karena fasilitas yang bagus dan bersih akan membuat pengunjung nyaman dan enak untuk dilihat. 3. *Communication*, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan informasi yang cukup dan jelas terkait koleksi maupun fasilitas yang ada di museum 4. *Consumeables*, berkaitan dengan penjualan souvenir museum dan makanan yang mana apabila pelayanan dari toko souvenir dan restoran memuaskan maka pelanggan pun akan senang dan 5. *Empathy*, pengunjung akan merasa puas apabila museum memiliki fasilitas untuk berbagai kalangan, seperti anak-anak dan difabel karena fasilitas anak dapat memudahkan orang tua yang ingin membawa anaknya dan fasilitas difabel akan memudahkan kaum difabel yang ingin berkunjung ke museum [11]

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi korelasional. Metode ini peneliti pilih karena dianggap mampu menjawab pertanyaan penelitian karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan sebab akibat dari dua variabel. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji teori dengan melakukan perhitungan akan hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini akan diukur menggunakan instrumen penelitian dan instrument penelitian tersebut akan menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut : 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), 5 (Sangat Setuju). Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif biasanya dilakukan kepada populasi atau sampel tertentu yang mewakili. Penelitian kuantitatif biasanya dimulai dengan menentukan variabel-variabel utama dalam penelitian yang akan dilakukan kemudian menentukan bagaimana variabel tersebut akan diukur yang mana tujuan penggunaan variabel secara kuantitatif adalah untuk menghubungkan antar variabel tersebut [12].

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari : objek/subjek dengan mutu dan ciri tertentu berdasarkan keputusan peneliti yang akan dipelajari dan peneliti akan menarik kesimpulan dari sana [13]. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika yang pernah datang langsung ke museumnya dan juga merasakan pelayanan di Museum Konferensi Asia Afrika. Sampel dalam penelitian ini adalah unit-unit dari populasi yang mana teknik pengambilan sampling dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dimana dengan menggunakan teknik ini, semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi unit *sampling* dalam penelitian ini. Untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti akan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = besaran sample

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen toleransi yang diakibatkan karena kesalahan penarikan sampel)

42 Teknik analisis data yang digunakan adalah Pearson Product *Moment* dengan rumus sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi antara X dan Y
- X =  $\sum$  skor dari masing-masing variabel
- Y =  $\sum$  skor dari seluruh variabel (total)
- N = banyak variabel sampel yang dianalisis

57 Teknik ini digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif/hubungan dan untuk menggunakan teknik ini data yang digunakan adalah data interval. Namun dikarenakan data yang didapat adalah data ordinal maka peneliti akan menaikkan data ordinal tersebut ke data interval menggunakan Metode *Successive Interval* (MSI). Selanjutnya, proses pengolahan data akan dilakukan melalui aplikasi SPSS untuk mencari koefisien korelasi. Kemudian peneliti akan melakukan perhitungan untuk mencari koefisien determinasi dan hasil yang didapat akan disajikan dalam bentuk tabel untuk dibahas dan diambil kesimpulan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Deskripsi Karakter Responden**

Tabel 2. Data Responden

Karakteristik Responden	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	19	19%
Perempuan	81	81%
<b>Usia</b>		
15-20 Tahun	41	41%
21-25 Tahun	48	48%
26-30 Tahun	5	5%
>30 Tahun	6	6%
<b>Asal Daerah</b>		
Bandung	48	48%
Luar Bandung	52	52%
<b>Pekerjaan</b>		
ASN/PNS/TNI/Polri	3	3%
Pedagang	0	0%
Mahasiswa/Siswa/Pelajar	72	72%
Ibu Rumah Tangga	3	3%
Lainnya	22	22%
<b>Frekuensi Kunjungan ke Museum</b>		
1-2 Kali	92	92%
3-4 Kali	7	7%
>4 Kali	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa responden pada penelitian ini sebagian besarnya adalah perempuan dengan jumlah 81 orang (81%) dan sebagian besar responden memiliki rentang usia 21-25 tahun dengan jumlah 48 orang (48%). Pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika yang berasal dari Bandung dan luar Bandung memiliki perbedaan yang tipis dengan 48 orang (48%) dan 52 orang (52%) masing-masingnya. Pekerjaan terbanyak dari pengunjung museum adalah mahasiswa/siswa/pelajar dengan perolehan 72 orang (72%) dan 92 orang (92%) dari responden penelitian ini mengunjungi Museum Konferensi Asia Afrika sebanyak 1-2 kali.

### Hipotesis Minor

#### Hubungan kualitas layanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan citra museum

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara kualitas layanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan citra museum

H<sub>1</sub> : Adanya hubungan antara kualitas layanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan citra museum

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,784, berdasarkan Guildford angka ini berada pada tingkat hubungan kuat. Berikutnya, untuk membuktikan hipotesis peneliti melakukan perhitungan untuk mendapatkan koefisien determinasi (t). Untuk mendapatkan koefisien determinasi penulis menggunakan koefisien korelasi yang telah didapatkan sebelumnya dan rumus  $t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  dan peneliti mendapatkan koefisien determinasi atau t<sub>hitung</sub> sebesar 12.502, dengan dk = 98 dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, peneliti mendapatkan nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 1.980. Untuk menentukan apakah sebuah hipotesis diterima atau tidak, berikut adalah kriteria penerimaan hipotesis :

Jika t<sub>hitung</sub> < t<sub>tabel</sub> atau jika Sig >  $\alpha$  , maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, artinya tidak terdapat hubungan  
 Jika t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub>, atau jika Sig <  $\alpha$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan kriteria yang telah disebutkan diatas dan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> yang berarti hipotesis diterima dan kualitas layanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan citra museum memiliki hubungan. Berikut adalah rangkuman dari hasil uji statistik yang telah dilakukan :

Tabel 3. Rangkuman Uji Statistika X1-Y

Hubungan	X1-Y
Koefisien Korelasi (r)	0,784
Tingkat Hubungan	Kuat
t <sub>hitung</sub>	12.502
t <sub>tabel</sub>	1.980

#### Hubungan kualitas layanan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan citra museum

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara kualitas layanan dimensi bukti fisik (*Tangibles*) dengan citra museum

H<sub>1</sub> : Adanya hubungan antara kualitas layanan dimensi bukti fisik (*Tangibles*) dengan citra museum

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,810, berdasarkan Guildford angka ini berada pada tingkat hubungan sangat kuat. Berikutnya, untuk membuktikan hipotesis, peneliti melakukan perhitungan untuk mendapatkan koefisien determinasi (t). Untuk mendapatkan koefisien determinasi penulis menggunakan koefisien korelasi yang telah didapatkan sebelumnya dan rumus  $t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  dan peneliti mendapatkan koefisien determinasi atau t<sub>hitung</sub> sebesar 13.673, dengan dk = 98 dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, peneliti mendapatkan nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 1.980. Untuk menentukan apakah sebuah hipotesis diterima atau tidak, berikut adalah kriteria penerimaan hipotesis :

1  
 Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan  
 Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan kriteria yang telah disebutkan diatas dan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang berarti hipotesis diterima dan kualitas layanan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan citra museum memiliki hubungan. Berikut adalah rangkuman dari hasil uji statistik yang telah dilakukan :

Tabel 4. Rangkuman Uji Statistik X2-Y

Hubungan	X2-Y
Koefisien Korelasi (r)	0,810
Tingkat Hubungan	Sangat Kuat
$t_{hitung}$	13.673
$t_{tabel}$	1.980

#### Hubungan kualitas layanan dimensi komunikasi (*communication*) dengan citra museum

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara kualitas layanan dimensi komunikasi (*communication*) dengan citra museum

$H_1$  : Adanya hubungan antara kualitas layanan dimensi komunikasi (*communication*) dengan citra museum

1  
 Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,776, berdasarkan Guildford angka ini berada pada tingkat hubungan kuat. Berikutnya, untuk membuktikan hipotesis, peneliti melakukan perhitungan untuk mendapatkan koefisien determinasi (t). Untuk mendapatkan koefisien determinasi penulis menggunakan koefisien korelasi yang telah didapatkan sebelumnya dan rumus  $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  dan peneliti mendapatkan koefisien determinasi atau  $t_{hitung}$  sebesar 12.179, dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, peneliti mendapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.980. Untuk menentukan apakah sebuah hipotesis diterima atau tidak, berikut adalah kriteria penerimaan hipotesis :

1  
 Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan  
 Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan kriteria yang telah disebutkan diatas dan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang berarti hipotesis diterima dan kualitas layanan dimensi komunikasi (*communication*) dengan citra museum memiliki hubungan. Berikut adalah rangkuman dari hasil uji statistik yang telah dilakukan :

Tabel 5. Rangkuman Uji Statistika X3-Y

Hubungan	X3-Y
Koefisien Korelasi (r)	0,776
Tingkat Hubungan	Kuat
$t_{hitung}$	12.179
$t_{tabel}$	1.980

#### Hubungan kualitas layanan dimensi barang habis pakai (*consumeables*) dengan citra museum

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara kualitas layanan dimensi barang habis pakai (*consumeables*) dengan citra museum

H<sub>1</sub> : Adanya hubungan antara kualitas layanan dimensi barang habis pakai (*consumeables*) dengan citra museum

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,340, berdasarkan Guildford angka ini berada pada tingkat hubungan rendah. Berikutnya, untuk membuktikan hipotesis, peneliti melakukan perhitungan untuk mendapatkan koefisien determinasi (t). Untuk mendapatkan koefisien determinasi penulis menggunakan koefisien korelasi (r) yang telah didapatkan sebelumnya dan rumus  $t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  dan peneliti mendapatkan koefisien determinasi atau t<sub>hitung</sub> sebesar 3.579, dengan dk = 98 dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, peneliti mendapatkan nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 1.980. Untuk menentukan apakah sebuah hipotesis diterima atau tidak, berikut adalah kriteria penerimaan hipotesis :

Jika t<sub>hitung</sub> < t<sub>tabel</sub> atau jika Sig >  $\alpha$ , maka Ho diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, artinya tidak terdapat hubungan  
 Jika t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub>, atau jika Sig <  $\alpha$  maka Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan kriteria yang telah disebutkan diatas dan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> yang berarti hipotesis diterima dan kualitas layanan dimensi barang habis pakai (*consumeables*) dengan citra museum memiliki hubungan. Berikut adalah rangkuman dari hasil uji statistik yang telah dilakukan :

Tabel 6. Rangkuman Uji Statistika X4-Y

Hubungan	X4- Y
Koefisien Korelasi (r)	0,340
Tingkat Hubungan	Rendah
t <sub>hitung</sub>	3.579
t <sub>tabel</sub>	1.980

#### Hubungan kualitas layanan dimensi empati (*empathy*) dengan citra museum

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara kualitas layanan dimensi empati (*empathy*) dengan citra museum

H<sub>1</sub> : Adanya hubungan antara kualitas layanan dimensi empati (*empathy*) dengan citra museum

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,594, berdasarkan Guildford angka ini berada pada tingkat hubungan moderat. Berikutnya, untuk membuktikan hipotesis, peneliti melakukan perhitungan untuk mendapatkan koefisien determinasi (t). Untuk mendapatkan koefisien determinasi penulis menggunakan koefisien korelasi yang telah didapatkan sebelumnya dan rumus  $t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  dan peneliti mendapatkan koefisien determinasi atau thitung sebesar 7.309, dengan dk = 98 dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, peneliti mendapatkan nilai ttabel sebesar 1.980. Untuk menentukan apakah sebuah hipotesis diterima atau tidak, berikut adalah kriteria penerimaan hipotesis :

Jika thitung < ttabel atau jika Sig >  $\alpha$ , maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya tidak terdapat hubungan  
 Jika thitung > ttabel, atau jika Sig <  $\alpha$  maka Ho ditolak dan H1 diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan kriteria yang telah disebutkan diatas dan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa thitung > ttabel yang berarti hipotesis diterima dan kualitas layanan dimensi empati (*empathy*) dengan citra museum memiliki hubungan. Berikut adalah rangkuman dari hasil uji statistik yang telah dilakukan :

Tabel 7. Rangkuman Uji Statistik X5-Y

Hubungan	X5- Y
Koefisien Korelasi (r)	0,594



Tingkat Hubungan	Moderat
$t_{hitung}$	7.309
$t_{tabel}$	1.980

### Hipotesis Major

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara kualitas layanan dengan citra museum  
 $H_1$  : Adanya hubungan antara kualitas layanan dengan citra museum

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,837, berdasarkan Guildford angka ini berada pada tingkat hubungan sangat kuat. Berikutnya, untuk membuktikan hipotesis, peneliti melakukan perhitungan untuk mendapatkan koefisien determinasi (t). Untuk mendapatkan koefisien determinasi penulis menggunakan koefisien korelasi yang telah didapatkan sebelumnya dan rumus  $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  dan peneliti mendapatkan koefisien determinasi atau  $t_{hitung}$  sebesar 15.142, dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, peneliti mendapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.980. Untuk menentukan apakah sebuah hipotesis diterima atau tidak, berikut adalah kriteria penerimaan hipotesis :

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan  
 Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan kriteria yang telah disebutkan diatas dan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang berarti hipotesis diterima dan kualitas layanan dimensi empati (*empathy*) dengan citra museum memiliki hubungan. Berikut adalah rangkuman dari hasil uji statistik yang telah dilakukan :

Tabel 8. Rangkuman Uji Statistika X-Y

Hubungan	X-Y
Koefisien Korelasi (r)	0,837
Tingkat Hubungan	Sangat Kuat
$t_{hitung}$	15.142
$t_{tabel}$	1.980

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum memiliki hubungan dengan citra museum pada Museum Konferensi Asia Afrika. Namun, secara khusus pada bagian barang habis pakai dan empati belum mendapatkan nilai setinggi daya tanggap, bukti fisik, dan komunikasi yang berarti belum memberikan pengaruh kepada citra museum sehingga saran untuk pihak museum adalah dengan lebih mengencangkan layanan di bagian barang habis pakai dengan memproduksi souvenir dan menjual ataupun membagikan kepada pengunjung dengan mudah mengingat selama ini untuk mendapatkan souvenir museum pengunjung harus menjawab pertanyaan ketika sesi bersama pramuwisata ataupun harus mengikuti acara yang diadakan museum dan untuk meningkatkan bagian empati pengunjung bisa mempromosikan koleksi braille yang dimiliki ataupun melakukan sosialisasi yang lebih banyak terkait fasilitas-fasilitas untuk kaum difabel.

### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih peneliti ucapkan kepada pihak Museum Konferensi Asia Afrika yang telah bersedia untuk membantu peneliti selama masa penelitian. Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak prodi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran yang telah membantu penulis selama masa penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Jubaidi, "Konsep GLAM (Galery, Library, Archive, Dan Museum) Sebuah Kolaborasi Media Informasi Di Muhammadiyah Abad Ke-2," *Publication Library and Information Science*, vol. 5, no. 1, p. 35, 2021, doi: 10.24269/pls.v5i1.3867.
- [2] D. Fitriana C and L. Adriyana, "Galery, Library, Archive, and Museum (GLAM) sebagai Upaya Transfer Informasi," *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, vol. 8, no. 2, pp. 143–154, 2017, doi: 0.15548/shaut.v9i2.113.
- [3] T. Y. Aslah, H. F. Wowor, and V. Tulenan, "Perancangan Animasi 3D Objek Wisata Museum Budaya Watu Pinawetengan," *E-Journal Teknik Informatika*, vol. 11, no. 1, pp. 1–6, 2017.
- [4] Y. Nurendah and M. Mulyana, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 93–112, 2013, doi: 10.37641/jimkes.v1i1.258.
- [5] D. E. Putri, "Pengaruh Perceived Service Terhadap Citra Museum Negeri Jambi," *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, vol. 5, no. 2, pp. 93–107, 2016.
- [6] D. E. Putri, "PENGARUH PERCEIVED SERVICE TERHADAP CITRA MUSEUM NEGERI JAMBI."
- [7] A. Hanif, I. Lucky, A. Saputra, D. P. Mardiana, and R. Primadasa, "PERBANDINGAN SERVICE QUALITY MUSEUM KRETEK DENGAN MUSEUM JENANG KUDUS," vol. 1, no. 1, pp. 18–24, 2020, [Online]. Available: <http://journal.UMK.ac.id/index.php/jointech>
- [8] N. Saputra and R. Farady Marta, "Optimalisasi Model Strategi Public Relations Museum Penerangan dalam Membentuk Citra Publik." 2020.
- [9] R. Nurjanah and A. S. Mulazid, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan," *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. 9, no. 1, p. 40, Jun. 2018, doi: 10.18326/muqtasid.v9i1.40-53.
- [10] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)".
- [11] J. Terapan Ilmu Ekonomi et al., "Pameran terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Museum The Effect of Tangible, Responsiveness, Emphaty, Communication, and Exhibition on Revisit Intention to Museum," *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, vol. 1, no. Februari, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>
- [12] A. Kusumastuti, A. M. Khorin, and T. A. Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1st ed. Sleman, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- [13] T. C. Mawey, A. L. Tumbel, and I. W. J. Ogi, "THE INFLUENCE OF TRUST AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION PT BANK SULUTGO," *Pengaruh Kepercayaan.....* 1198 *Jurnal EMBA*, vol. 6, no. 3, pp. 1198–1207, 2018.

# HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN CITRA MUSEUM KONFERENSI ASIA AFRIKA

## ORIGINALITY REPORT

35%

SIMILARITY INDEX

34%

INTERNET SOURCES

19%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[journals.apptisjatim.org](http://journals.apptisjatim.org)

Internet Source

10%

2

Submitted to Clarkston Community Schools

Student Paper

3%

3

[ojs.fkip.ummetro.ac.id](http://ojs.fkip.ummetro.ac.id)

Internet Source

1%

4

[rjfahuinib.org](http://rjfahuinib.org)

Internet Source

1%

5

[repository.ittelkom-pwt.ac.id](http://repository.ittelkom-pwt.ac.id)

Internet Source

1%

6

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

1%

7

[journal.amikveteran.ac.id](http://journal.amikveteran.ac.id)

Internet Source

1%

8

[123dok.com](http://123dok.com)

Internet Source

1%

9

[prosiding.snastikom.com](http://prosiding.snastikom.com)

Internet Source

1%

10	<a href="http://kamafib.wixsite.com">kamafib.wixsite.com</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://www.online-journal.unja.ac.id">www.online-journal.unja.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1 %
13	<a href="http://journal.umpo.ac.id">journal.umpo.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://pub.unj.ac.id">pub.unj.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	Submitted to Binus University International Student Paper	1 %
16	<a href="http://e-journal.polnes.ac.id">e-journal.polnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://e-journals.unmul.ac.id">e-journals.unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://karyailmiah.unisba.ac.id">karyailmiah.unisba.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://journal.uui.ac.id">journal.uui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://journal.uc.ac.id">journal.uc.ac.id</a> Internet Source	<1 %

22	<a href="https://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://www.museumnasional.or.id">www.museumnasional.or.id</a> Internet Source	<1 %
24	Submitted to University of North Georgia Student Paper	<1 %
25	<a href="http://jurnal.univbinainsan.ac.id">jurnal.univbinainsan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
27	Supriatiningsih Supriatiningsih, Hidayat Darwis, Usep muhamad saeful bahri. "PENGARUH PENERAPAN APLIKASI E- REKON&LK DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN PUBLIK", Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2022 Publication	<1 %
28	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1 %
29	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
30	<a href="http://profit.ub.ac.id">profit.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %



- |    |  |      |
|----|--|------|
| 31 | Diana Rizki Pratiwi, Yunus Winoto. "Hubungan Penyebaran Informasi Pendidikan Seks Dengan Perilaku Orang Tua Di Desa Banjurpassar", Nusantara - Journal of Information and Library Studies, 2020<br>Publication | <1 % |
| 32 | <a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 33 | <a href="http://jurnal.polsri.ac.id">jurnal.polsri.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 34 | <a href="http://repository.unri.ac.id">repository.unri.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 35 | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 36 | Dwi Kurnia Sandy, Kusumastuti Salma Fitri. "MUSEUM BAWAH AIR M. V. BOELONGAN: SEBUAH GAGASAN PEMBAHARUAN MUSEUM", JURNAL WALENNAE, 2019<br>Publication   | <1 % |
| 37 | Wulandari .. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN USAHA LAUNDRY PADA OKE LAUNDRY DI KOTA PONTIANAK", JURNAL PRODUKTIVITAS, 2017<br>Publication   | <1 % |
| 38 | <a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a><br>Internet Source  | <1 % |

39	Imron Mawardi, Tika Widiastuti, Muhammad Ubaidillah Al Mustofa, Fifi Hakimi. "Analyzing the impact of productive zakat on the welfare of zakat recipients", Journal of Islamic Accounting and Business Research, 2022 Publication	<1 %
40	<a href="http://a-research.upi.edu">a-research.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://adalah.co.id">adalah.co.id</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://hot.liputan6.com">hot.liputan6.com</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %

49 [www.reportworld.co.kr](http://www.reportworld.co.kr) <1 %  
Internet Source

---

50 Dian Kristiana. "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN "LESEHAN 88" MADIUN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2014 <1 %  
Publication

---

51 Dwi Monika Ningrum, Faizul Bayani, Depi Yuliana, Neneng Rachmalia Izzatul Mukhlisah, Cokorda Istri Widya Utamiswari. "Kepuasan Pasien Di Apotik Dahlia Berdasarkan Karakteristik Pasien Dengan Model SERVQUAL", Jurnal Kesehatan Qamarul Huda, 2020 <1 %  
Publication

---

52 Tantri Puspita Yazid, Anuar Rasyid, Mutiara Hatika. "Pengaruh Cyber Public Relations terhadap Citra Perguruan Tinggi Swasta Terfavorit di Provinsi Riau", EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN, 2022 <1 %  
Publication

---

53 [aguswuryanto.wordpress.com](http://aguswuryanto.wordpress.com) <1 %  
Internet Source

---

54 [aijans.lppm.unand.ac.id](http://aijans.lppm.unand.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

55	Internet Source	<1 %
56	<a href="http://journal.unnes.ac.id">journal.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
57	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://www.dtmiceandtour.com">www.dtmiceandtour.com</a> Internet Source	<1 %
59	DINI ELIDA PUTRI. "PENGARUH PERCEIVED SERVICE TERHADAP CITRA MUSEUM NEGERI JAMBI", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2016 Publication	<1 %
60	<a href="http://journal.ubaya.ac.id">journal.ubaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

# HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN CITRA MUSEUM KONFERENSI ASIA AFRIKA

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---