



Kualitas layanan dengan kepuasan pengunjung pada Galeri Nasional Indonesia di masa Pandemi Covid-19

Dinda Izzah Khalida¹, Tine Silvana², Elnoyani Lusiana³

¹Universitas Padjadjaran

¹dinda18002@mail.unpad.ac.id, ²tinesilvana@mail.unpad.ac.id, ³elnoyanilusiana@mail.unpad.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

6 Desember 2022

Disetujui :

14 Desember 2022

Dipublikasikan :

25 Desember 2022

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia dengan kepuasan pengunjung di masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum kualitas layanan ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan (*empathy*) dengan kepuasan pengunjung di Galeri Nasional Indonesia. Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 orang dengan teknik pengumpulan data yaitu teknik random sampling yang dilakukan di Galeri Nasional Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), maupun empati (*emphaty*) dengan kepuasan pengunjung pada Galeri Nasional Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi *tangible*. *Reliability*, *responsiveness* dan *empathy* dengan kepuasan pengunjung di masa pandemi covid-19

Kata Kunci: Galeri Nasional Indonesia; Kepuasan pengunjung; Kualitas layanan

ABSTRACT

This study discusses service quality in terms of the five dimensions of service quality tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy at the permanent exhibition of the Indonesian National Gallery collection with visitor satisfaction during the Covid-19 pandemic. The method used in this study is a quantitative method with descriptive statistical analysis. This study aims to determine the general description of service quality in terms of evidencetangible, reliability, responsiveness, assuranceandempathywithvisitor satisfaction at the National Gallery of Indonesia. Respondents in this study amounted to 98 people with data collection techniques, namely random sampling technique conducted at the National Gallery of Indonesia. The results of this study indicate that there is a significant relationship between service quality in terms oftangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathywithvisitor satisfaction at the National Gallery of Indonesia.. The results of this study indicate that there is a relationship between service quality in terms of tangible dimensions. Reliability, responsiveness and empathy with visitor satisfaction during the covid-19 pandemic.

Keywords: National Gallery of Indonesia; Visitor satisfaction; Service quality



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Galeri sebagai tempat penyedia informasi dan tempat hiburan pastinya memiliki layanan yang dapat menunjang kebutuhan pengunjung ketika berkunjung ke galeri. Pelayanan yang optimal dapat ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan sesuai pada kebutuhan penggunanya. Galeri sebagai lembaga penyedia informasi diharuskan memberikan layanan yang berkualitas bagipara pengunjung. Galeri dalam lingkup kerjanya akan melayani pengunjung yang datang dalam concern pengetahuan informasi mengenai karya seni serta berbagai kategori koleksi-koleksi yang ditampilkan. Dalam menjalankan aktifitasnya galeri mengutamakan penampilan koleksi yang ditampilkan serta layanan dalam memberikan informasi koleksi-koleksi yang ada di Galeri itu sendiri. Koleksi-koleksi itu lah yang menjadi hal utama dalam membedakan galeri satu dengan galeri lainnya. Selain dari tampilan koleksi, kualitas galeri juga dapat ditentukan dari layanan informasi yang diberikan oleh petugas atau pengelola galeri tersebut.

Di DKI Jakarta terdapat Galeri yang mengumpulkan dan memamerkan karya seni berupa grafis, sketsa, lukisan, patung, fotografi, keramik, seni kriya dan seni instalasi. Galeri tersebut bernama Galeri Nasional Indonesia atau yang biasa dikenal dengan sebutan Galnas (GNI). Galeri Nasional Indonesia menjadi tempat yang menyediakan koleksi karya-karya seni rupa dimulai dari aliran realis klasik hingga aliran abstrak modern. Galnas menyajikan 1785 koleksi karya seni seniman-seniman nasional ternama mulai dari karya seni sang maestro Raden Saleh dan Basuki Abdullah, hingga seniman internasional seperti Wassily Kandinsky, Hans Hartung dan lainnya. Tak hanya menjadi tempat pameran dan pertunjukan seni, tetapi Galeri Nasional Indonesia juga melakukan kegiatan preservasi, konservasi dan restorasi karya-karya seni. Galeri Nasional juga menawarkan layanan riset penelitian koleksi dan pemanduan untuk para pelajar, mahasiswa maupun khalayak ramai dalam melakukan penelitian riset maupun hanya sekedar berkunjung saja. Di masa pandemi Covid-19 saat ini, Indonesia berada di peringkat ke-27 dengan kasus aktif Covid-19 sebanyak 620 kasus pada bulan Oktober 2021 berdasarkan worldometers. Hal ini menunjukkan hari demi hari kasus covid-19 di Indonesia mengalami penurunan jumlah kasus. Dengan penurunan jumlah kasus covid-19 tersebut mengakibatkan banyaknya tempat-tempat umum sudah mulai beroperasi kembali tetapi tetap dibatasi kegiatannya. Kegiatan layanan informasi yang ada di pameran tetap koleksi Galeri Nasional pada saat sesudah dan sebelum adanya pandemi Covid-19 tentunya memiliki perbedaan dari segi layanan yang disediakan. Adanya pandemi covid mengakibatkan terjadinya perubahan dari segi kualitas layanan yang diterima oleh pengunjung. Dengan adanya perubahan akibat dampak wabah covid-19 mengakibatkan terjadinya perubahan layanan dari segi informasi yang diterima oleh pengunjung dan juga persepsi pengunjung terhadap layanan yang didapatkannya. Maka dari itu peneliti ingin menggali adakah hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari lima dimensi Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Keyakinan (Assurance), dan Empati (Empathy).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk memberi gambaran secara umum mengenai jawaban dari responden terhadap beberapa pertanyaan yang terdapat pada angket. Dalam menginterpretasikan hasil penelitian dalam bentuk tabel, maka penelitian ini mengacu pada penafsiran yang dinyatakan oleh Arikunto (2002:246). Tujuan dari penelitian ini adalah memaparkan secara objektif mengenai kualitas layanan ditinjau dari lima dimensi tangible, reliability, Responsiveness, assurance, dan empathy terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Galeri Nasional Indonesia pada masa pandemi. Penelitian ini menggunakan populasi dari seluruh pengunjung Galeri Nasional Indonesia pada bulan Oktober-Februari 2022 yang berjumlah 5.164 orang. Kemudian yang menjadi sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 98 orang dengan menggunakan pengambilan sampel Slovin dengan teknik simple random sampling. Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, penelitian ini dilakukan di Galeri Nasional Indonesia yang beralamat di Jl. Medan Merdeka Tim. No.14, Gambir, Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket secara langsung kepada para pengunjung Galeri Nasional Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukti Fisik Kualitas Layanan Galeri Nasional Indonesia (X1)

Sub variabel kualitas layanan dari bukti fisik terdiri dari 5 item pertanyaan. Skala Likert digunakan sebagai alternatif jawaban dengan nilai skor 1 sampai 5. Sehingga dari sini dapat diketahui bahwa skor tertinggi dari jawaban responden adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Maka didapatkan nilai maksimum dan minimum yaitu:

- Nilai maksimum : $5 \times 5 = 25$
- Nilai minimum : $1 \times 5 = 5$
- Interval : $25 - 5 = 20$
- Jarak interval : $\frac{20}{3} = 6.7$
- Mean : $(25 + 5) / 2 = 15$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan pengkategorian sebagai berikut:

- Rendah : 5 – 11.7
- Sedang : 11.7 – 18.4

Tinggi : 18.4 – 25

Kemudian dapat diperjelas dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Bukti Fisik Kualitas Layanan Galeri Nasional Indonesia (X1)

No	Kategori	f	%
1	Tinggi	96	98.0
2	Sedang	2	2.0
3	Rendah	0	0
Total		98	100.0

Tabel 1 diatas merupakan pendapat responden mengenai kualitas layanan ditinjau dari dimensi Bukti Fisik (*tangible*) pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia. Sebagian dari responden yaitu sebanyak 96 responden (98.0%) masuk ke dalam kategori tinggi, sebagian lain yang lebih kecil dari responden sebelumnya yaitu sebanyak 2 responden (2.0%) masuk ke dalam kategori sedang dan tidak ada dari responden yaitu sebanyak 0 responden (0%) masuk ke dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ditinjau dari dimensi *tangible* pada Galeri Nasional Indonesia memiliki kategori yang tinggi dan sesuai dengan kepuasan pengunjung yang datang.

Indikator pada kualitas layanan ditinjau dari dimensi Bukti fisik (*tangible*) pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia berupa memiliki koleksi yang informatif, kerapihan ruang koleksi pameran, penampilan staf, fasilitas fisik yang tersedia, dan sarana komunikasi. Melihat dari hasil keseluruhan jawaban yang diberikan responden yaitu kualitas layanan ditinjau dari dimensi *tangible* masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini menjeskan bahwa kualitas layanan dalam bukti fisik pada Galeri Nasional Indonesia sudah dinilai baik oleh pengunjung yang datang pada masa pandemi *covid-19*. Bukti fisik adalah salah satu tolak ukur dalam mengukur kualitas layanan yang telah diberikan oleh pihak Galeri Nasional Indonesia.

Kualitas Layanan Dimensi Keandalan pada Galeri Nasional Indonesia (X2)

Sub variabel kualitas layanan ditinjau dari dimensi keandalan terdiri dari 3 item pertanyaan. Skala Likert digunakan sebagai alternatif jawaban dengan nilai skor 1 sampai 5. Sehingga dari sini dapat diketahui bahwa skor tertinggi dari jawaban responden adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Maka didapatkan nilai maksimum dan minumum yaitu:

- Nilai maksimum : $5 \times 3 = 15$
- Nilai minimum : $1 \times 3 = 3$
- Interval : $15 - 3 = 12$
- Jarak interval : $\frac{12}{3} = 4$
- Mean : $(15+3) / 2 = 9$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan pengkategorian sebagai berikut:

Rendah : 3 - 7
Sedang : 7 - 11
Tinggi : 11 – 15

Kemudian dapat diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Kualitas Layanan Dimensi Keandalan pada Galeri Nasional Indonesia (X2)

No	Kategori	f	%
1	Tinggi	94	95.9
2	Sedang	4	4.1
3	Rendah	0	0
Total		98	100.0

Pada tabel 2 diatas terdapat pendapat responden mengenai kualitas layanan ditinjau dari dimensi keandalan (*Reliability*) pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia. Sebagian dari responden yaitu sebanyak 94 responden (95.9%) masuk ke dalam kategori tinggi, sebagian lain yang lebih kecil dari responden sebelumnya yaitu sebanyak 4 responden (4.1%) masuk ke dalam kategori sedang dan tidak ada dari responden yaitu sebanyak 0 responden (0%) masuk ke dalam kategori rendah.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ditinjau dari dimensi *reliability* pada Galeri Nasional Indonesia memiliki kategori yang tinggi dan sesuai dengan kepuasan pengunjung yang datang.

Pada kualitas layanan ditinjau dari dimensi *reliability* terdapat indikator dalam mengukur kualitas layanan tersebut yaitu kesesuaian jam operasional, dan kemampuan dalam memberikan informasi dengan baik, segera akurat serta memuaskan. Melihat dari hasil keseluruhan jawaban yang diberikan responden yaitu kualitas layanan ditinjau dari dimensi *reliability* masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini menandakan bahwa kualitas layanan dalam keandalan pada Galeri Nasional Indonesia sudah dinilai baik oleh pengunjung yang datang pada masa pandemi *covid-19*.

Kualitas Layanan Dimensi Daya Tanggap pada Galeri Nasional Indonesia (X3)

Sub variabel kualitas layanan dari daya tanggap terdiri dari 4 item pertanyaan. Skala Likert digunakan sebagai alternatif jawaban dengan nilai skor 1 sampai 5. Sehingga dari sini dapat diketahui bahwa skor tertinggi dari jawaban responden adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Maka didapatkan nilai maksimum dan minimum yaitu:

- Nilai maksimum : $5 \times 4 = 20$
- Nilai minimum : $1 \times 4 = 4$
- Interval : $20 - 4 = 16$
- Jarak interval : $\frac{16}{3} = 5.3$
- Mean : $(20+4) / 2 = 12$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan pengkategorian sebagai berikut:

- Rendah : 4 – 9.3
- Sedang : 9.3 – 14.6
- Tinggi : 14.6 – 20

Kemudian dapat diperjelas dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Kualitas Layanan Dimensi Daya Tanggap pada Galeri Nasional Indonesia (X3)

No	Kategori	f	%
1	Tinggi	95	96.9
2	Sedang	3	3.1
3	Rendah	0	0
Total		98	100.0

Pada tabel 3 diatas terdapat pendapat responden mengenai kualitas layanan ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsivness*) pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia. Sebagian dari responden yaitu sebanyak 95 responden (96.9%) masuk ke dalam kategori tinggi, sebagian lain yang lebih kecil dari responden sebelumnya yaitu sebanyak 3 responden (3.1%) masuk ke dalam kategori sedang dan tidak ada dari responden yaitu sebanyak 0 responden (0%) masuk ke dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ditinjau dari dimensi *reliability* pada Galeri Nasional Indonesia memiliki kategori yang tinggi dan sesuai dengan kepuasan pengunjung yang datang.

Indikator pada kualitas layanan ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsivness*) pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia berupa staf yang cepat tanggap, cepat dalam memberikan layanan, kesediaan dalam membantu pengunjung untuk menanggapi masalah, dan memberikan informasi kepada pengunjung. Melihat dari hasil keseluruhan jawaban yang diberikan responden yaitu kualitas layanan ditinjau dari dimensi *responsivness* masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini menandakan bahwa kualitas layanan ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada Galeri Nasional Indonesia sudah dinilai baik oleh pengunjung yang datang pada masa pandemi *Covid-19*.

Kualitas Layanan Dimensi Jaminan pada Galeri Nasional Indonesia (X4)

Sub variabel kualitas layanan dari jaminan (*assurance*) dari 5 item pertanyaan. Skala Likert digunakan sebagai alternatif jawaban dengan nilai skor 1 sampai 5. Sehingga dari sini dapat diketahui bahwa skor tertinggi dari jawaban responden adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Maka didapatkan nilai maksimum dan minimum yaitu:

- Nilai maksimum : $5 \times 5 = 25$
- Nilai minimum : $1 \times 5 = 5$
- Interval : $25 - 5 = 20$
- Jarak interval : $\frac{20}{3} = 6.7$
- Mean : $(25 + 5) / 2 = 15$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan pengkategorian sebagai berikut:

- Rendah : $5 - 11.7$
- Sedang : $11.7 - 18.4$
- Tinggi : $18.4 - 25$

Kemudian dapat diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4 Kualitas Layanan Dimensi Jaminan pada Galeri Nasional Indonesia (X4)

No	Kategori	f	%
1	Tinggi	96	98.0
2	Sedang	2	2.0
3	Rendah	0	0
Total		98	100.0

Pada tabel 4 diatas terdapat pendapat responden mengenai kualitas layanan ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia. Sebagian dari responden yaitu sebanyak 96 responden (98.0%) masuk ke dalam kategori tinggi, sebagian lain yang lebih kecil dari responden sebelumnya yaitu sebanyak 2 responden (2.0%) masuk ke dalam kategori sedang dan tidak ada dari responden yaitu sebanyak 0 responden (0%) masuk ke dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ditinjau dari dimensi (*assurance*) pada Galeri Nasional Indonesia memiliki kategori yang tinggi dan sesuai dengan kepuasan pengunjung yang datang.

Terdapat indikator dalam melihat kualitas layanan ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*), yaitu eksistensi yang baik, mengikuti peraturan setempat, keramahan staf, kebersihan ruang, kredibilitas dan pencaharian informasi. Melihat dari hasil keseluruhan jawaban yang diberikan responden yaitu kualitas layanan ditinjau dari dimensi *assurance* masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa kualitas layanan dalam jaminan pada Galeri Nasional Indonesia sudah dinilai baik oleh pengunjung yang datang pada masa pandemi *covid-19*.

Kualitas Layanan Dimensi Empati pada Galeri Nasional Indonesia (X5)

Sub variabel kualitas layanan dari Empati dari 5 item pertanyaan. Skala Likert digunakan sebagai alternatif jawaban dengan nilai skor 1 sampai 5. Sehingga dari sini dapat diketahui bahwa skor tertinggi dari jawaban responden adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Maka didapatkan nilai maksimum dan minimum yaitu:

- Nilai maksimum : $5 \times 5 = 25$
- Nilai minimum : $1 \times 5 = 5$
- Interval : $\frac{25 - 5}{2} = 10$
- Jarak interval : $\frac{10}{3} = 3.3$
- Mean : $(25 + 5) / 2 = 15$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan pengkategorian sebagai berikut:

- Rendah : $5 - 11.7$
- Sedang : $11.7 - 18.4$
- Tinggi : $18.4 - 25$

Kemudian dapat diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 5 Empati (X5)

No	Kategori	f	%
1	Tinggi	95	96.9
2	Sedang	3	3.1
3	Rendah	0	0
Total		98	100.0

Pada tabel 5 diatas terdapat pendapat responden mengenai kualitas layanan ditinjau dari dimensi empati (*empathy*) pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia. Sebagian dari responden yaitu sebanyak 95 responden (96.9%) masuk ke dalam kategori tinggi, sebagian lain yang lebih kecil dari responden sebelumnya yaitu sebanyak 3 responden (3.1%) masuk ke dalam kategori sedang dan tidak ada dari responden yaitu sebanyak 0 responden (0%) masuk ke dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ditinjau dari dimensi *empathy* pada Galeri Nasional Indonesia memiliki kategori yang tinggi dan sudah sesuai dengan kepuasan pengunjung yang datang.

Terdapat indikator dalam melihat kualitas layanan ditinjau dari dimensi empati (*empathy*) pada Galeri Nasional Indonesia, yaitu sikap peduli serta ramah kepada pengunjung, kemudahan dalam melakukan hubungan antar pengunjung dan petugas galeri, komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengunjung. Melihat dari hasil keseluruhan jawaban yang diberikan responden yaitu kualitas layanan ditinjau dari dimensi *empathy* pada Galeri Nasional Indonesia masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa kualitas layanan ditinjau dari dimensi empati pada Galeri Nasional Indonesia sudah dinilai baik oleh pengunjung yang datang pada masa pandemi *covid-19*.

Kepuasan (Y)

Sub variabel kepuasan terdiri 3 item pertanyaan. Skala Likert digunakan sebagai alternatif jawaban dengan nilai skor 1 sampai 5. Sehingga dari sini dapat diketahui bahwa skor tertinggi dari jawaban responden adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Maka didapatkan nilai maksimum dan minimum yaitu:

- Nilai maksimum : $5 \times 5 = 25$
- Nilai minimum : $1 \times 5 = 5$
- Interval : $25 - 5 = 20$
- Jarak interval : $\frac{20}{3} = 6.7$
- Mean : $(25 + 5) / 2 = 15$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan pengkategorian sebagai berikut:

- Rendah : 5 – 11.7
- Sedang : 11.7 – 18.4
- Tinggi : 18.4 – 25

Kemudian dapat dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 6 Kepuasan (Y)

No	Kategori	f	%
1	Tinggi	92	93.9
2	Sedang	6	6.1
3	Rendah	0	0
Total		98	100.0

Pada tabel 4.36 diatas terdapat pendapat responden mengenai kepuasan pengunjung pada pameran tetap koleksi Galeri Nasional Indonesia. Sebagian dari responden yaitu sebanyak 92 responden (93.9%) masuk ke dalam kategori tinggi, sebagian lain yang lebih kecil dari responden sebelumnya yaitu sebanyak 6 responden (6.1%) masuk ke dalam kategori sedang dan tidak ada dari responden yaitu sebanyak 0 responden (0%) masuk ke dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada Galeri Nasional Indonesia memiliki kategori yang tinggi dan sudah sesuai dengan kepuasan pengunjung yang datang.

Indikator kepuasan pengunjung menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono (2015:101) yaitu kesesuaian harapan dimana merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja layanan yang di harapkan oleh pengunjung dengan apa yang di rasakan oleh pengunjung. Kemudian minat berkunjung kembali yaitu kesediaan pengunjung untuk berkunjung kembali. Dan yang terakhir yaitu kesediaan pengunjung untuk memberi rekomendasi produk yang telah digunakan pada kolega atau kerabatnya. Melihat dari hasil keseluruhan jawaban yang diberikan responden yaitu kepuasan pengunjung pada Galeri Nasional Indonesia masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung pada Galeri Nasional Indonesia sudah dinilai baik oleh pengunjung yang datang pada masa pandemi *covid-19*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas layanan pada dimensi *tangible* dimana pada dimensi *tangible* kebanyakan responden menjawab pada dimensi ini termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat diketahui bahwa responden sudah merasa puas terhadap kualitas layanan ditinjau dari dimensi *tangible*. Kualitas layanan pada dimensi *reliability* dimana pada dimensi *reliability* didapatkan responden menjawab pada dimensi ini termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat diketahui bahwa responden sudah merasa puas terhadap kualitas layanan ditinjau dari dimensi *reliability*. Kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* dimana pada dimensi *responsiveness* kebanyakan responden menjawab pada dimensi ini termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat diketahui bahwa responden sudah merasa puas terhadap kualitas layanan ditinjau dari dimensi *responsiveness*. Kualitas layanan pada dimensi *assurance* dimana Pada dimensi *assurance* kebanyakan responden menjawab pada dimensi ini termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat diketahui bahwa responden sudah merasa puas terhadap kualitas layanan ditinjau dari dimensi *assurance*. Kualitas layanan pada dimensi *empathy* dimana pada dimensi *empathy* kebanyakan responden menjawab pada dimensi ini termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat diketahui bahwa responden sudah merasa puas terhadap kualitas layanan ditinjau dari dimensi *empathy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atadjati, A. (2008). *Layanan prima dalam praktik saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Dokhi, M., Siagian, T. H., Sukim, Wulansari, I. Y., Hadi, D. W., & Sambodo, N. (2016). *Analisis kearifan lokal ditinjau dari keragaman budaya*. Jakarta: PDSPK Kemdikbud RI.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, 750–760.
- Komarasari, R. R. (2018). Kualitas layanan informasi koleksi Museum Pos Indonesia dalam memenuhi kebutuhan informasi pengunjung [Thesis]. Jatinangor: Universitas Padjadjaran.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2007). *Analisis korelasi, regresi, dan jalur*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Bandung: Unpad Press.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill-building approach*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Setiawan, M. B., & Ukudi. (2007). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendali). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 215–227.
- Sinollah, & Masruo. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas layanan: Teori dan aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

Suvany. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Renjiro Sushi House Multatuli Medan [Thesis]. Medan: Universitas Sumatra Utama.

Wiratno, D. H. (1998). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan Servqual. *Wahana*, 1(1), 1–15.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Prijana, Y., Winoto, Y., & Yanto, A. (2016). *Metode penelitian kuantitatif ilmu informasi dan perpustakaan*. Bandung: Unpad Press.