

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENGALAMAN
PENGUNJUNG TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA SEKTOR
PARIWISATA**

STUDI : MUSEUM ULLEN SENTALU

Dimas Aryo Dewantoro

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Ryodewantoro7@gmail.com

ABSTRAK

Museum yang sebenarnya bersifat nir laba, sehingga kepuasan pengunjung tidak terlalu dipikirkan oleh para pengelola museum. Namun seiring berkembangnya zaman para pengelola museum mulai menyadari bahwa kepuasan pengunjung merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa museum membutuhkan pendapatan agar museum tetap dapat beroperasi dengan baik, dan kepuasan konsumen akan menyebabkan pengunjung datang lagi dan merekomendasikan museum kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari fasilitas, kualitas pelayanan, dan pengalaman pengunjung pada obyek wisata Museum Ullen Sentalu. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pengunjung dan variabel bebas pada penelitian ini adalah fasilitas, kualitas pelayanan, dan pengalaman pengunjung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Museum Ullen Sentalu dan sampelnya adalah sebagian dari pengunjung Museum Ullen Sentalu. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis linear berganda dengan alat SPSS (*Statistical Product Service Solutions*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, pengalaman pengunjung secara bersama-sama maupun secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Museum Ullen Sentalu.

Kata kunci: kepuasan pengunjung, fasilitas kualitas pelayanan, pengalaman pengunjung, museum