

INTISARI

Museum R. Hamong Wardoyo merupakan identitas Boyolali sebagai daerah peninggalan sejarah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap pelayanan Museum R. Hamong Wardoyo menggunakan teori SERVQUAL dan IPA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh pengelompokan atribut dari diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Kuadran I memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung, namun memiliki kinerja yang masih rendah, seperti kejelasan penyampaian informasi koleksi, kebersihan area museum, dan penyediaan layanan khusus untuk anak-anak dan lansia, yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh Museum R. Hamong Wardoyo. Atribut kuadran II, seperti pemahaman petugas tentang informasi museum dan penyediaan lingkungan yang aman, menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan. Sementara itu, atribut-atribut dalam kuadran III, termasuk pembaruan label informasi dan konsistensi jadwal buka museum, memiliki prioritas rendah, namun tetap memerlukan peningkatan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Kuadran IV mengungkapkan beberapa atribut yang kinerjanya melebihi ekspektasi pengunjung, seperti keramahan petugas dan kesediaan memberikan penjelasan tambahan, yang menunjukkan komitmen museum terhadap pelayanan prima. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, museum disarankan untuk fokus pada pengembangan fasilitas yang lebih inklusif, peningkatan sistem interpretasi visual, serta mempertahankan kinerja baik dalam aspek keramahan dan responsivitas petugas.

Kata Kunci: persepsi pengunjung, Museum R. Hamong Wardoyo, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

R. Hamong Wardoyo Museum is the identity of Boyolali as a historical heritage area. This study aims to determine visitor perceptions of R. Hamong Wardoyo Museum services using SERVQUAL and IPA theories. This research uses descriptive quantitative methods by distributing questionnaires to visitors. Based on the results of the study, obtained attribute groupings from the Importance Performance Analysis (IPA) diagram. Quadrant I contains attributes that are considered important by visitors, but have low performance, such as clarity of delivery of collection information, cleanliness of the museum area, and provision of special services for children and the elderly, which are the top priorities for improvement by the R. Hamong Wardoyo Museum. Quadrant II attributes, such as officers' understanding of museum information and the provision of a safe environment, show good performance and need to be maintained. Meanwhile, attributes in quadrant III, including information label updates and consistency of museum opening schedules, have low priority, but still require improvement to increase overall visitor satisfaction. Quadrant IV reveals several attributes whose performance exceeds visitors' expectations, such as staff friendliness and willingness to provide additional explanations, demonstrating the museum's commitment to service excellence. To improve overall service quality, the museum is advised to focus on developing more inclusive facilities, improving the visual interpretation system, and maintaining good performance in the aspects of staff friendliness and responsiveness.

Keywords: visitor perceptions, Museum R. Hamong Wardoyo, *Importance Performance Analysis*