

ABSTRACT

Tourist perception is one of the factors required in developing a tourism destination towards the aspects that needed to be improved. In the span of January 1st – December 31th 2015, the number of tourists in the Museum Angkut hit a high number of 260,774 visitors. However, with a high number of visitors, Museum Angkut as one of modern museums established in Indonesia have to considered the information of tourist perception and satisfaction level. The information is needed to be understood due to the consideration of the manager for the next level of development. This research employed quantitative method and questionnaire as the instruments of data collecting. The collected datas will be processed by conducting a measurement towards the response of the respondents. The researcher applies Likert scale in measuring the response of the respondents with the value of 1 if the respondent strongly disagrees and the value of 5 if the respondent strongly agrees. Afterwards, the researcher uses index value determination formula by seeking the value of each indicator and the average of the index value for the tested variables. Later, the researcher conducts the hypothesis test applying *Chi Square* test and the assistance of SPSS software in order to find out the relation between dependent and independent variables. Based on the analysis conducted, 2 results found, the first one is product variables that possess the highest number, which is excellent rated, while cost, facility, quality of service, and tourist satisfaction variables are only good rated. The second result lies in the independent variables, in which there are only 2 variables that are related and have significant impacts towards tourist satisfaction, which are product and cost. Whilst, facility and quality of service are considered to have relation and significant impacts towards tourist satisfaction.

Keywords: perception, tourist satisfaction, museum, Likert scale, *Chi Square*.

INTISARI

Persepsi wisatawan adalah salah satu faktor yang diperlukan dalam pengembangan sebuah destinasi wisata terhadap aspek-aspek yang perlu dibenahi dan perlu ditingkatkan. Dalam kurun waktu 1 Januari – 31 Desember 2015, jumlah kunjungan wisatawan Museum Angkut dirasa cukup tinggi sebesar 260,774 wisatawan. Namun dengan jumlah kunjungan sebesar itu, Museum Angkut sebagai salah satu museum modern yang baru muncul di Indonesia dirasa perlu mengerti bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan wisatawannya. Hal ini dibutuhkan sebagai bahan pertimbangan pengelola untuk pengembangan berikutnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk pengumpulan data. Data yang telah diperoleh akan diolah dengan melakukan penilaian terhadap tanggapan responden. Peneliti menggunakan skala Likert untuk menilai tanggapan responden dengan penilaian 1 untuk sangat tidak setuju hingga 5 untuk sangat setuju. Kemudian peneliti menggunakan rumus penentuan nilai indeks dengan mencari nilai setiap indikator dan mencari rata-rata nilai indeks untuk variabel yang diuji. Selanjutnya peneliti melakukan uji hipotesis dengan uji *Chi Square* dan bantuan perangkat lunak SPSS guna mencari hubungan antara variabel terikat dengan variabel tidak terikat. Berdasarkan analisis yang dilakukan maka ditemukan 2 hasil, yang pertama adalah variabel produk memiliki penilaian paling tinggi yaitu sangat baik, sedangkan untuk variabel harga, fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan hanya dinilai baik. Hasil kedua adalah di antara variabel tidak terikat hanya terdapat 2 variabel yang memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yaitu produk dan harga. Sedangkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan dianggap tidak memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Kata kunci : persepsi, kepuasan wisatawan, museum, skala Likert, *Chi Square*.