

**Skripsi**

**ANALISIS KUALITAS MUSEUM BERDASARKAN  
PERSEPSI PENGUNJUNG MUSEUM MANDALA BHAKTI SEMARANG**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar  
Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



**Sukmadati Dagsani**  
**10.30.0130**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang  
2014

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS MUSEUM BERDASARKAN  
PERSEPSI PENGUNJUNG MUSEUM MANDALA BHAKTI**

Oleh :  
Sukmadati Dagsani  
10.30.0130

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 3 Juli 2014

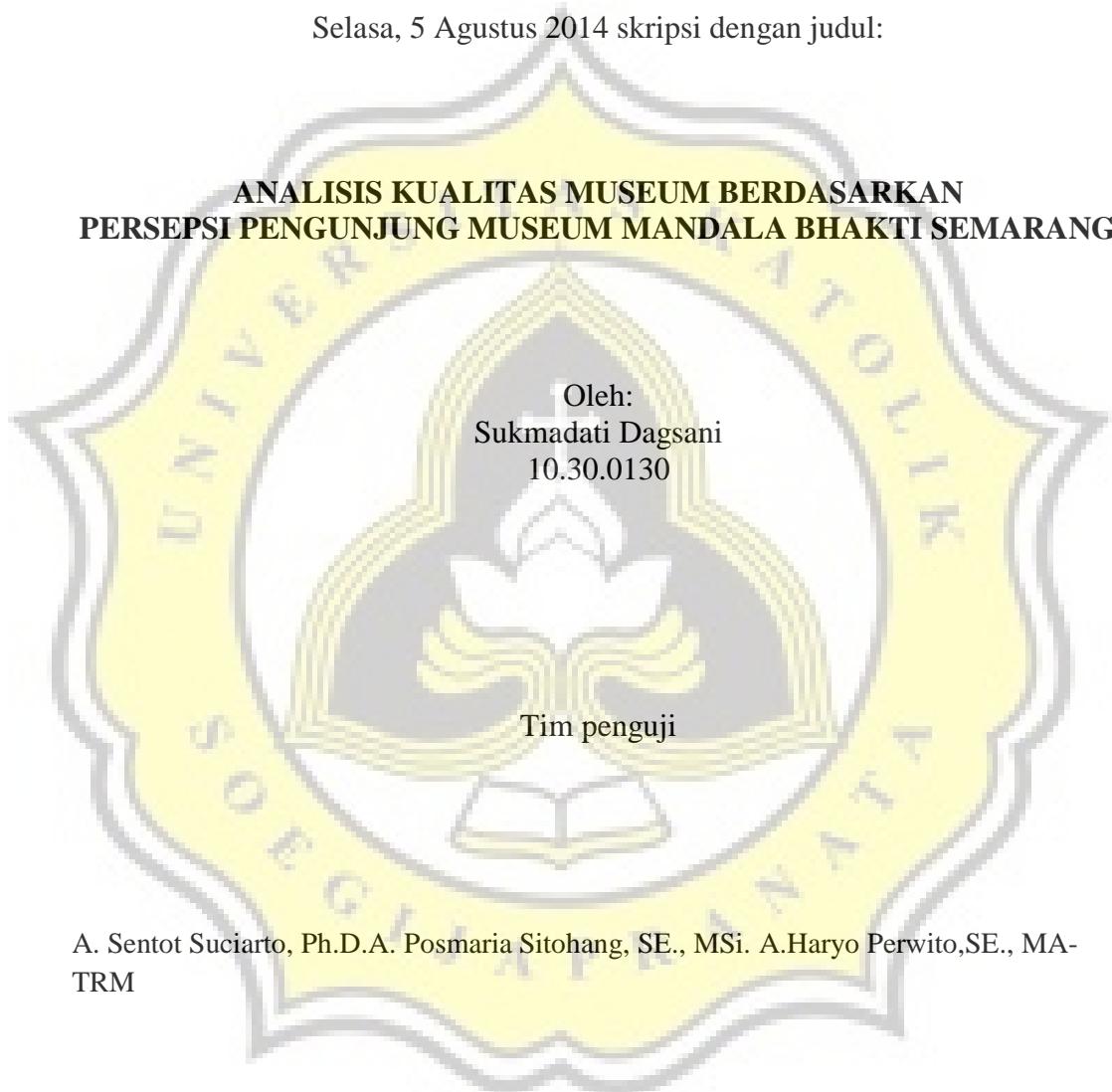
Pembimbing,

Antonius Haryo Perwito, SE., MA-TRM

## **HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Selasa, 5 Agustus 2014 skripsi dengan judul:



A. Sentot Suciarto, Ph.D.A. Posmaria Sitohang, SE., MSi. A.Haryo Perwito,SE., MA-TRM

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Unika Soegijapranata

A. Sentot Suciarto, Ph.D

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya, Sukmadati Dagsani dengan sebenar-benarnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Analisis Kualitas Museum Berdasarkan Persepsi Pengunjung  
Museum Mandala Bhakti Semarang**

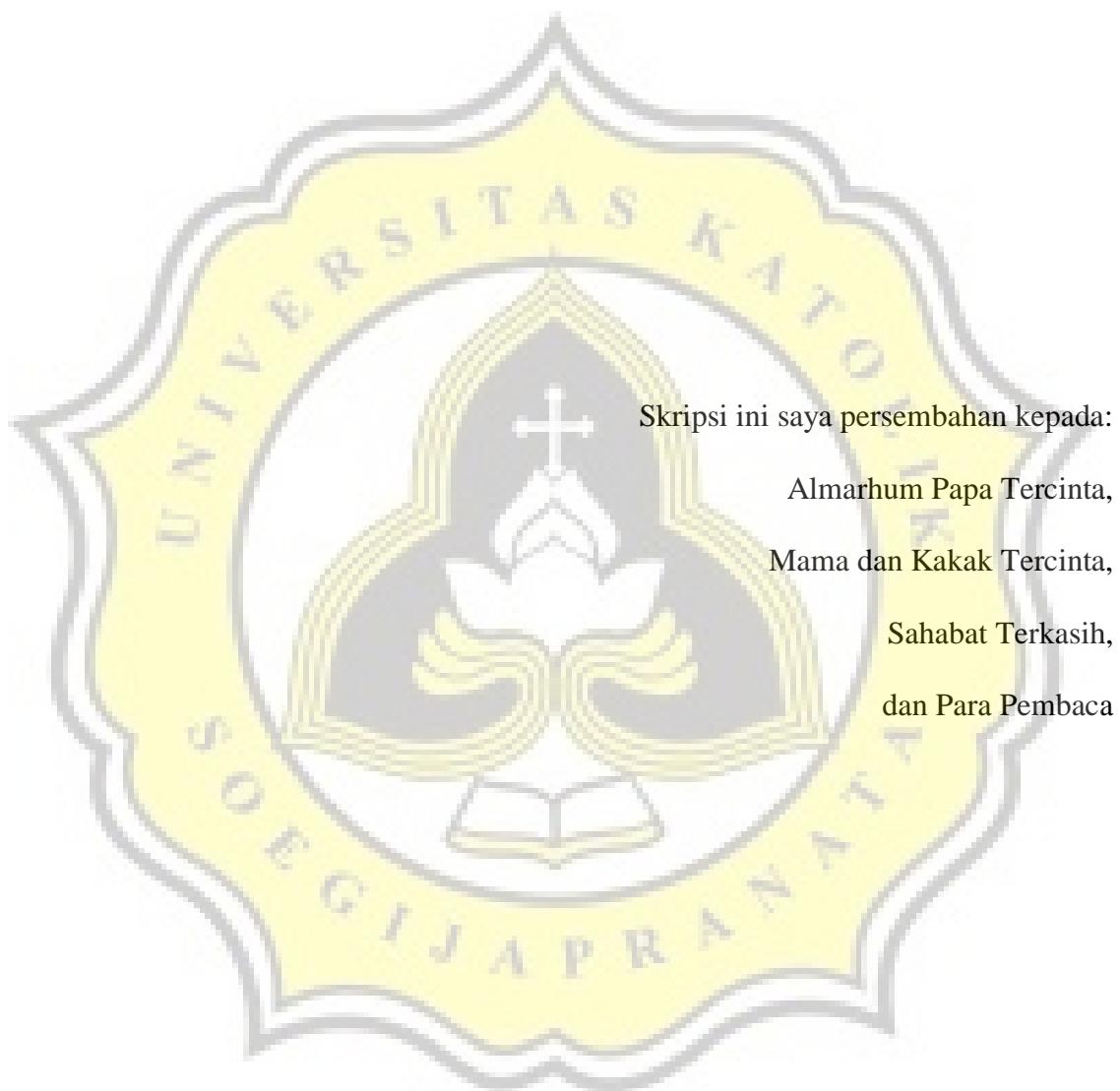
Merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seakan-akan saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 10 Juli 2013

Yang menyatakan,

Sukmadati Dagsani

## **PERSEMBAHAN**



Skripsi ini saya persembahan kepada:

Almarhum Papa Tercinta,

Mama dan Kakak Tercinta,

Sahabat Terkasih,

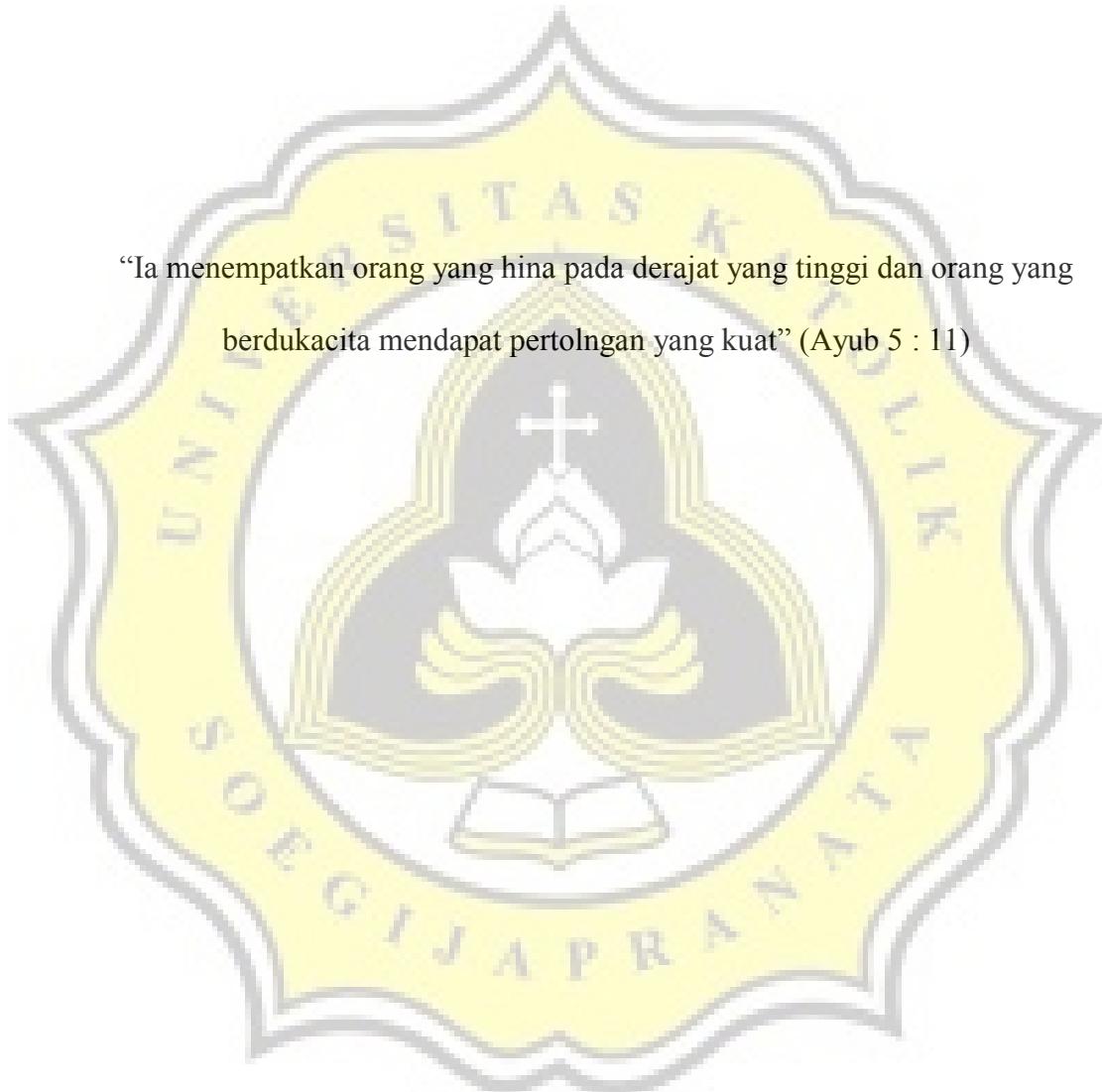
dan Para Pembaca

## MOTTO

Bersyukurlah dengan setiap keadaan yang kita alami

karena dengan besyukur hidup akan terasa lebih indah

“Ia menempatkan orang yang hina pada derajat yang tinggi dan orang yang berdukacita mendapat pertolongan yang kuat” (Ayub 5 : 11)



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Museum Berdasarkan Persepsi Pengunjung Museum Mandala Bhakti Semarang**” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

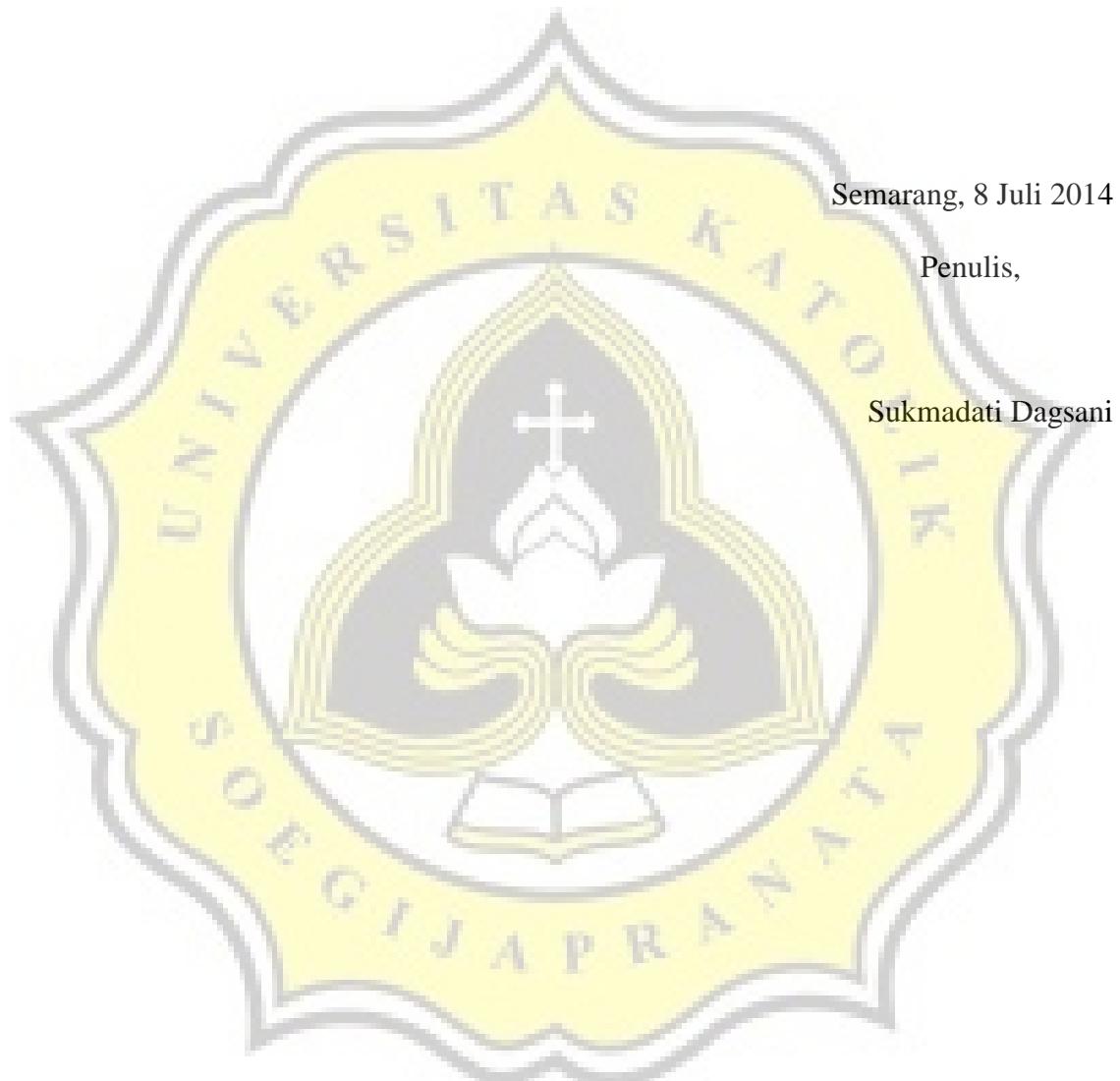
Dalam perjalanan penelitian ini, tak luput dari campur tangan pihak-pihak yang senantiasa dan tulus membantu penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat selesai dengan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah ikut ambil bagian membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Adapun beberapa pihak tersebut, yakni :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu memberkati, menolong, dan melimpahi rahmatNya kepada penulis sehingga dalam proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Bapak Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
3. Bapak A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM., selaku dosen pembimbing yang telah dengan setia dan sabar membimbing, memberikan arahan, dan meluangkan waktu kepada penulis dalam proses menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Drs. A. Sentot Suciarto, Ph.D dan Ibu A. Posmaria Sitohang, SE., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan serta banyak masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat digunakan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak pengelola Museum Mandala Bhakti yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian terhadap obyek wisata tersebut, serta membantu penulis saat proses penyebaran kuesioner. Terimakasih banyak bapak-bapak TNI.
7. Responden-responden yang berkunjung ke Museum Mandala Bhakti yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi berlangsungnya skripsi ini.
8. Almarhum Papa, Robertus Agus Subyantoro dan Mama, Anie Hendrawati yang telah dengan sabar mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang dan ketulusan. Terlebih kepada Alm. Papa, yang selalu mendoakan serta memberi dukungan dan solusi terbaik atas apa yang penulis lakukan demi kelangsungan skripsi ini. Aku merindukanmu, Papa. Terimakasih banyak untuk semuanya ☺
9. Kakak satu-satunya yang aku sayang, Rakhmadati Dagsani, yang tak henti-hentinya selalu memberikan semangat dan doa agar skripsi ini dapat segera selesai. Terimakasih. Walaupun sering merasa sebel karena celotehan dan bawelnya :D :\*

10. Saudara sekaligus sahabat, Bernadeta Verisa Puruita, yang selalu meluangkan waktunya untuk diajak bertukar pikiran, membantu dan menemani penulis dalam melakukan penelitian, selalu memberikan semangat dan doa disaat penulis sudah berada pada titik jemu. Terimakasih adikku. Semoga kita tetap bisa selalu bersama setelah lulus ini :D :\*
11. Sahabat penulis sejak SD hihi, Fransisca Adventa Ageng Acintyasakti, yang selalu memberi semangat dan membantu penulis mencari buku dan sumber-sumber di saat penulis merasa putus asa. Terimakasih Venta :\*
12. Teman-teman penulis, Meisti yang membantu penulis dalam membuat power point saat akan sidang, Natalie partner online shop hihi. Teman seperjuangan saat di tourism, Hanna, Chella, Nina, Ryan, yang selalu memberi semangat. Teman-teman HMPS-Manajemen, yang juga selalu memberi semangat kepada penulis. Teman-teman misdinar senior, Susan, Vincent, Daniel, yang membantu, memberi semangat, dan menghibur penulis dengan lelucon-lelucon kalian hahah. Semoga kita dapat tetap menjaga hubungan ini hingga kakek nenek :D. Terimakasih banyak semuanya. Kalian luar biasaaaaaa \m/ {{}}.
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah menjadi bagian dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini sehingga dapat selesai dengan semaksimal mungkin. Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas budi baik kalian satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan skripsi ini sebagai bahan pedoman dan refensi.



Semarang, 8 Juli 2014

Penulis,

Sukmadati Dagsani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
ABSTRAK .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	7
1.4. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pariwisata.....	9
2.1.1. Pengertian Pariwisata .....	9
2.1.2. Wisatawan.....	10
2.1.3. Sifat Wisatawan .....	10
2.1.4. Citra Obyek Wisata.....	12
2.2. Museum .....	13
2.2.1. Pengertian Museum.....	13
2.2.2. Perkembangan Museum.....	14
2.2.3. Klasifikasi Museum .....	15
2.2.4. Fungsi Museum.....	17
2.2.5. Syarat Berdirinya Museum .....	17
2.2.6. Komponen Dasar Museum.....	20
2.3. Persepsi .....	20
2.3.1. Pengertian Persepsi .....	20
2.3.2. Pembentukan Persepsi.....	21
2.3.3. Persepsi Kualitas .....	24
2.4. Kualitas .....	25
2.4.1. Pengertian Kualitas .....	25

2.5. Kerangka Pikir .....	26
2.6. Definisi Operasional .....	27
<b>BAB III METODOLGI PENELITIAN</b>	
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian .....	31
3.2. Populasi dan Sampling.....	31
3.2.1. Populasi .....	31
3.2.2. Sampling dan Teknik Sampling.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1. Sumber dan Jenis Data.....	32
3.3.2. Teknik Pengumpulan .....	33
3.4. Teknik Analisa Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	36
4.1.1. Deskripsi Kegiatan Pengumpulan Data .....	36
4.2. Gambaran Umum Obyek Wisata Museum Mandala Bhakti Semarang.....	37
4.3. Gambaran Umum Responden.....	39
4.3.1. Tabulasi Silang Umur dengan Jenis Kelamin Responden.....	40
4.3.2. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Jenis Kelamin Responden.....	41
4.3.3. Tabulasi Silang Asal Kota dengan Pekerjaan Responden.....	41
4.3.4. Tabulasi Silang Asal Kota dengan Frekuensi RespondenMengunjungi Obyek Wisata Museum Mandala Bhakti .....	42
4.3.5. Tabulasi Silang Asal Kota dengan Jenis Kendaraan Yang Digunakan Responden.....	44
4.3.6. Hobi Responden.....	45
4.3.7. Tujuan Responden.....	45
4.3.8. Tabulasi Silang Tujuan Responden dengan Frekuensi Berkunjung.....	46
4.3.9. Tabulasi Silang Tujuan, Frekuensi Berkunjung, dan Asal Kota Responden.....	47
4.3.10. Kunjungan Responden .....	49
4.3.11. Ketertarikan Responden Terhadap Benda-benda Koleksi .....	50
4.3.12. Mengenal Museum Mandala Bhakti .....	50

4.3.13. Tabulasi Silang Asal Kota dengan Mengenal Museum Mandala Bhakti .....	51
4.3.14. Informasi Responden .....	52
4.3.15. Tabulasi Silang Asal Kota dengan Informasi Responden .....	53
4.4. Analisa Tanggapan Responden.....	54
4.4.1. Analisa Aspek Penampilan (Appearance).....	54
4.4.2. Analisa Aspek Pola Arus (Sirkulasi) .....	62
4.4.3. Analisa Aspek Display.....	65
4.4.4. Analisa Aspek Penempatan dan Tata Letak Atraksi ...	71
4.4.5. Analisa Aspek Lokasi dan Layout Fasilitas .....	74
4.5. Inti Saran/Kebutuhan Dari Pertanyaan Terbuka .....	82
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan .....	85
5.2. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Kuesioner.....	1
Lampiran 2	: Tabulasi Data Responden .....	9
Lampiran 3	: Tabulasi Silang dan Frekuensi .....	12
Lampiran 4	: Olah Data Jawaban Responden .....	20



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Museum Mandala Bhakti Tahun 2010 s.d 2013 .....	5
Tabel 3.1 Kategori Hasil Analisa Data .....	35
Tabel 4.1 Tabulasi Silang Umur dengan Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Jenis Kelamin Responden ....	41
Tabel 4.3 Tabulasi Silang Asal Kota dengan Pekerjaan Responden .....	42
Tabel 4.4. Tabulasi Silang Asal Kota dengan Frekuensi Responden Mengunjungi Obyek Wisata Museum Mandala Bhakti .....	43
Tabel 4.5 Tabulasi Silang Asal Kota dengan Jenis Kendaraan yang Digunakan Responden.....	44
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Hobi.....	45
Tabel 4.7 Tujuan Responden .....	46
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Tujuan Responden dengan Frekuensi Berkunjung .....	47
Tabel 4.9 Tabulasi Silang Tujuan, Frekuensi Berkunjung, dan Asal Kota Responden.....	48
Tabel 4.10 Kunjungan Responden .....	49
Tabel 4.11 Ketertarikan Responden Terhadap Benda-benda Koleksi .....	50
Tabel 4.12 Mengenal Museum Mandala Bhakti .....	51
Tabel 4.13 Tabulasi Silang Asal Kota dengan Mengenal Museum Mandala Bhakti .....	51
Tabel 4.14 Informasi Responden.....	52
Tabel 4.15 Tabulasi Silang Asal Kota dengan Informasi Responden.....	53
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Penampilan (Appearance).....	55
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Pola Arus (Sirkulasi) .....	62
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Display.....	65
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Penempatan dan Tata Letak Atraksi .....	71
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Lokasi dan Layout Fasilitas .....	75
Tabel 4.21 Inti Saran/Kebutuhan Responden.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pembentukan Persepsi .....	22
Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....	26
Gambar 4.1 Patung Panglima Besar Sudirman.....	38
Gambar 4.2 Patung Kendi Raksasa Bertuliskan “Kendi Manunggal TNI-Rakyat”.....	38
Gambar 4.3 Area luar museum .....	56
Gambar 4.4 Kerusakan fisik bangunan.....	58
Gambar 4.5 Loket karcis Museum Mandala Bhakti.....	59
Gambar 4.6 Media/papan informasi terkait dengan Museum .....	60
Gambar 4.7 Pos keamanan Museum Mandala Bhakti.....	61
Gambar 4.8 Papan/petunjuk alur .....	64
Gambar 4.9 Pintu masuk Museum Mandala Bhakti.....	65
Gambar 4.10 Salah satu benda koleksi terlindungi oleh kaca .....	66
Gambar 4.11 Koleksi foto-foto saat jaman penjajahan diberi pencahayaan baik .....	67
Gambar 4.12 Salah satu benda koleksi yang diberi label informasi bernama “Senjata Watermantel” .....	68
Gambar 4.13 Alat komunikasi radio dan telepon terletak sesuai tema.....	73
Gambar 4.14 Kendaraan seperti tank diletakkan sesuai tema .....	73
Gambar 4.15 Patung-patung gambaran para pejuang berada dalam satu ruangan .....	74
Gambar 4.16 Toilet tidak terjaga kebersihannya .....	76
Gambar 4.17 Jumlah toilet.....	77

## **ABSTRAK**

Kualitas sebuah museum dilihat dari 5 komponen dasar dimana komponen tersebut merupakan syarat sebuah museum agar menjadi obyek wisata yang sempurna. Kelima aspek tersebut belum sepenuhnya ada pada obyek wisata Museum Mandala Bhakti Semarang. Dengan melihat persepsi dari pengunjung Museum Mandala Bhakti, dapat dapat dijadikan sebagai acuan agar kualitas museum tersebut menjadi lebih baik dan banyak diminati masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi sebagai teknik dalam pengumpulan data. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan quota sampling. Alat analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari jawaban responden akan ditabulasi dengan menggunakan SPSS.

Kata kunci : kualitas, persepsi, museum, wisata, pariwisata

