ABSTRAK

Persepsi Kualitas Pelayanan Museum Adityawarman Kota Padang oleh Pengunjung pada Era New Normal

Oleh: Nursaid

Penelitian ini berawal dari observasi yang dilakukan penulis terdapat beberapa masalah seperti kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak museum kurang memuaskan hal ini dapat dilihat dari Tidak adanya pemandu museum yang menjelaskan mengenai peninggalan yang ada di museum adityawarman sehingga membuat tamu bingung pada saat berada di museum. Permasalahan lain yang ditemukan peneliti yaitu Pada saat pengunjung masuk ke museum, para karyawan seperti tidak menghiraukan pengunjung dan itu jauh dari kata sopan dan santun yang ditunjukkan oleh para karyawan kepada pengunjung hal ini disebabkan karena kurang pandainnya komunikasi staff yang ada dimuseum adityawarman ketika berinteraksi dengan pengunjung. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel mandiri yaitu kualitas pelayanan. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Museum Adityawarman, total sampel 94 responden. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisoner yang di bagikan kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah tingkat capaian responden (TCR). Berdasarkan hasil capaian responden pada indikator *tangibles* adalah 55,1%, ini berarti indikator *tangibles* berada pada kategori kurang baik. Indikator *empaty* adalah 51%, ini berarti indikator empaty berada pada kategori tidak baik. Indikator reliability adalah 49.9%, ini berarti indikator reliability berada pada kategori tidak baik. Indikator responsiveness adalah 53%, ini berarti indikator responsiveness berada pada kategori tidak baik. Indikator assurance adalah 49,8%, ini berarti indikator assurance berada pada kategori tidak baik. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian dari indikator responsiveness di Museum Adityawarman kota Padang masih berada di kategori tidak baik seperti (kepercayaan, keyakinan dan kejujuran karyawan) dan (karyawan yang berpengetahan luas, terlatih dan etika).

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Pengunjung Museum, New Normal.