

## ABSTRAK

### Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Adityawarman

Oleh: Windi Arlina

Penulisan riset ini bertujuan menganalisis pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pengunjung Museum Adityawarman. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan metode hubungan sebab akibat. Orang yang berkunjung dan sudah berkunjung merupakan sampel dalam penelitian di Museum Adityawarman sebanyak 94 responden menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Menurut skala *Likert*, data dikumpulkan dengan kuesioner terstruktur, dan diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian datanya dideskripsikan lalu dilakukan pengujian hipotesis dan uji persyaratan analisis menggunakan analisis regresi linear. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, didapatkan nilai F hitung sebesar 27.840 dengan sig  $0.000 < 0.05$ , nilai t hitung pada riset ini bernilai 5.276 dengan sig  $0.000 < 0.05$ . Maka diperoleh koefisien regresi dengan angka 0.308 nilai signifikannya adalah  $0.000 < 0.05$ . Dapat diartikan dalam tingkatan angka 1 satuan *servicescape* mengalami peningkatan 0.308 pada kepuasan pengunjung, maka hipotesisnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kemudian didapatkan hasil *R Square* 0,232 yang berarti pengaruh pada *servicescape* variabel (X) terhadap kepuasan pengunjung variabel (Y) dengan jumlah 23,2% dan faktor lain berpengaruh sebesar 76,8%. Dapat disimpulkan *servicescape* berpengaruh pada kepuasan pengunjung.

**Kata kunci :** *Servicescape*, Kepuasan Pengunjung, Museum Adityawarman