

**PENGARUH *VISITOR EXPERIENCE* TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Kasus Pada Pengunjung Museum Adityawarman Padang)

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang***



GEBI TAMARA MANURUNG

19135085/2019

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *VISITOR EXPERIENCE* TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Pada Pengunjung Museum Adityawarman Padang)

Nama : Gebi Tamara Manurung
NIM/BP : 19135085/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S. ST, M.M, Ph. D, CHE
NIP. 199202262020121012

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Visitor Experience* Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengunjung Museum Adityawarman Padang)

Nama : Gebi Tamara Manurung

NIM/BP : 19135085/2019

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Departemen : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Feri Ferdian, S. ST, M.M, Ph.D, CHE

1.

2. Anggota : Adek Kumia Fiza, S.ST, Par, M.Par

2.

3. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Gebi Tamara Manurung
NIM/TM : 19135085/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

"Pengaruh *Visitor Experience* Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengunjung Museum Adityawarman Padang)" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 1998031001

Saya yang menyatakan,


Gebi Tamara Manurung
NIM. 19135085

ABSTRAK

Gebi Tamara Manurung, 2023 : Pengaruh *Visitor Experience* Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengunjung Museum Adityawarman Padang)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah *visitor experience* memiliki pengaruh secara signifikan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap minat berkunjung kembali yang di mediasi oleh kepuasan pengunjung di Museum Adityawarman Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan memakai pendekatan asosiatif kausal yang bersifat menanyakan ikatan antara 2 ataupun lebih variabel yang bersifat sebab akibat. Sampel dari penelitian ini merupakan 120 responden, metode pengambilan sampel yang digunakan merupakan *non-probability* sampling dengan metode *purposive sampling*. Prosedur analisis data pada penelitian ini memakai path analysis dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0 guna menguji ikatan variabel mediasi dalam hipotesis. Hasil riset menunjukkan jika *visitor experience* mempunyai pengaruh yang disignifikan baik secara langsung serta tidak langsung terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel *intervening* pada pengunjung di Museum Adityawarman Padang.

Kata kunci: *Visitor Experience*, Minat Berkunjung Kembali, Kepuasan Pengunjung

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan berkat perlindungan dan pertolongan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Visitor Experience* Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengunjung Museum Adityawarman Padang)”**. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih keada :

1. **Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D** selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. **Bapak Trisna Putra, SS, M.Se** selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
3. **Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE** selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. **Bapak Adek Kurnia Fiza, SST.Par, M.par** selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran dalam penulisan skripsi ini
5. **Bapak Arif Adrian, SE, M,SM** selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran dalam penulisan skripsi ini
6. **Ibu Nidia Wulansari, S.E, M.M** selaku Dosen Penasehat Akademik Penulis yang selalu membantu penulis dalam banyak hal
7. **Seluruh Dosen, Tenaga Administrasi, dan Teknisi D4 Manajmen Perhotelan**
8. Terkhusus kepada **Keluarga tercinta** yang selalu berbagi cinta dan kasih sayang maupun *support* bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terlepas dari semuanya itu Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu dengan kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi bagi penulis maupun semua para pembaca.

Padang, Juli 2023

Penulis,



Gebi Tamara Manurung

NIM: 1913508

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
1. Tujuan Umum.....	11
2. Tujuan Khusus.....	12
F. Manfaat Penelitian	12
1. Bagi Pengelola Museum Adityawarman	12
2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan	12
3. Bagi Peneliti Lain	13
4. Bagi Penulis.....	13
BAB II	14
KAJIAN TEORI	14
A. Aspek-aspek Teoritis.....	14
B. Kerangka Konseptual	22
C. Hipotesis.....	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	25
D. Defenisi Operasional Variabel	26

1. <i>Visitor Experience</i>	26
2. Kepuasan pengunjung	26
3. Minat berkunjung kembali	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian	27
1. Populasi	27
2. Sampel	28
F. Jenis dan Tehnik Pengumpulan Data	29
1. Jenis Data	29
2. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Uji Coba Instrumen Penelitian	31
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas.....	33
I. Teknik Analisis Data.....	35
1. Mentabulasi Data.....	35
2. Analisis Deskriptif.....	35
3. Metode Analisis Data dengan Structural Equation Model (PLS)	38
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	42
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian	46
3. <i>Partial Least Square Structural Equation Modelling</i> (PLS SEM).....	52
B. Pembahasan.....	60
BAB V.....	66
PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Tingkat Kunjungan Pengunjung Museum Adityawarman Tahun 2020 – 2022	2
Gambar 2. Hasil Wawancara Pra Penelitian	4
Gambar 3. Kerangka Konseptual	25
Gambar 4. Model Struktural	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Visitor Experience</i> pengunjung di Musuem Adityawarman	8
Tabel 2. Jumlah wisatawan di Museum Adityawarman 2022	27
Tabel 3. Pilihan jawaban <i>skala likert</i>	30
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X.....	32
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y	33
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Z	33
Tabel 8. Interpretasi nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>).....	34
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	34
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	34
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z.....	34
Tabel 12. Batas Interval dan Kategori Pilihan	37
Tabel 13. Tingkat Capaian Responden (TCR).....	38
Tabel 14. Penilaian Model Luar Reflektif.....	40
Tabel 15. Penilaian <i>Inner Model</i>	42
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	43
Tabel 19. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 20. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 21. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 22. Deskripsi Variabel <i>Visitor Experience</i> (X)	46
Tabel 23. Tingkat Capaian Responden <i>Visitor Experience</i> (X).....	47
Tabel 24. Deskripsi Variabel Minat Berkunjung Kembali (Y).....	48
Tabel 25. Tingkat Capaian Responden Minat Berkunjung Kembali (Y).....	49
Tabel 26. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung (Z)	50
Tabel 27. Tingkat Capaian Responden Kepuasan Pengunjung (Z)	51
Tabel 28. Hasil <i>Outer Loading</i>	53

Tabel 29. <i>Cronbach Alpha</i>	54
Tabel 30. Nilai <i>Discriminant Validity (cross loading)</i>	55
Tabel 31. Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker)</i>	56
Tabel 32. Nilai <i>Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT))</i> ...	56
Tabel 33. <i>Nilai R-square</i>	57
Tabel 34. Hasil <i>Path Coefficient</i>	58
Tabel 35. <i>Spesific Indirect Effect</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	73
Lampiran 2. Tabulasi Responden Uji Coba	79
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 4. Tabulasi Data Responden	86
Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian	90
Lampiran 6. Hasil penyebaran Kuesioner Melalui <i>Google Form</i>	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang penting dikembangkan untuk membantu perekonomian negara. Sektor pariwisata berperan penting sebagai sumber devisa negara, terutama di masa *new normal* pasca pandemi *Covid-19* seperti saat ini. Tujuan pembangunan pariwisata adalah untuk meningkatkan pendapatan masyarakat, kesejahteraan masyarakat dan kesejahteraan ekonomi negara. Menurut Prayogo (2018), pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain, membuat rencana dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi dan memperoleh hiburan sesuai dengan keinginannya terpenuhi. Pendit dan Marsono (2018) mengatakan bahwa jenis pariwisata dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu wisata alam, wisata budaya dan wisata khusus.

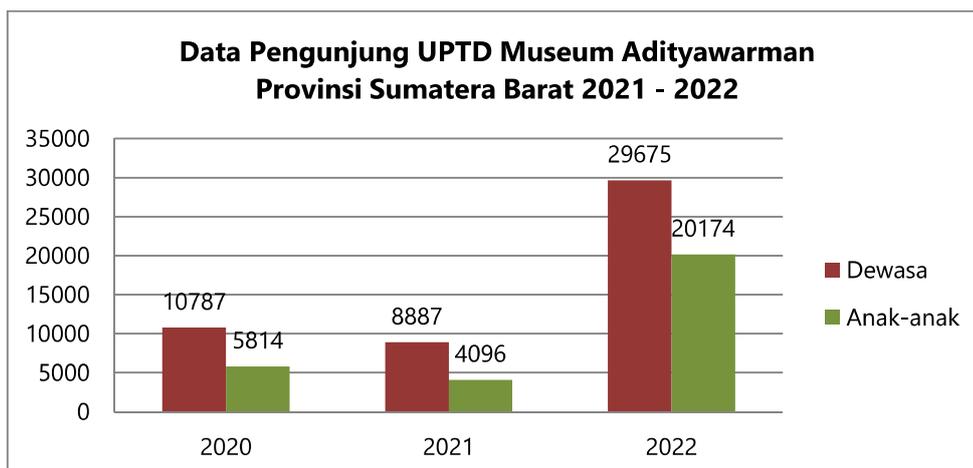
Sumatera Barat salah satu provinsi di Indonesia yang menyajikan banyak lokasi wisata yang indah. Sumatera Barat bukan hanya tentang masakannya yang terkenal. Negeri nan elok ini juga dikenal dengan falsafah kehidupan masyarakatnya, kekayaan budaya yang masih terjaga dan tentunya pesona alamnya nan indah. Tercatat per 1 Desember 2022, terdapat 4.775.129 wisatawan domestik dan 8.535 wisatawan mancanegara yang datang berkunjung ke berbagai lokasi wisata di Sumatera Barat. Berdasarkan informasi dari Dinas Pariwisata Provinsi Sumbar, pada 2023 dalam rangka meningkatkan kembali geliat kepariwisataan, Pemerintah Provinsi Sumbar bekerjasama dengan Bank Indonesia Sumbar meluncurkan Tahun Kunjungan Wisata Sumbar dengan slogan *Visit Beautiful West Sumatera (VBWS) 2023* dengan target 8,2 juta wisatawan pada 2023. Hal ini bisa menjadi pintu bagi penyedia lokasi wisata di Sumatera Barat agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan maupun melakukan kedatangan kembali ke lokasi tersebut.

Contoh lokasi wisata yang dapat dikunjungi pada saat ke Sumatera Barat, khususnya Kota Padang adalah Museum Adityawarman. Museum ini berlokasi di Jl. Diponegoro No.10, Belakang Tangsi, Kota Padang. Untuk tiket masuk ke museum ini hanya Rp.5.000/orang untuk dewasa dan Rp.3000/orang untuk anak-anak. Museum Adityawarman adalah museum budaya di provinsi Sumatera Barat yang dibuka pada 16 Maret 1977. Museum ini mengambil nama besarnya dari salah satu raja Malayapura abad ke-1, Adityawarman.

Menurut UU Cagar Budaya No.11 Tahun 2010, museum berfungsi sebagai perlindungan, pengembangan, dan pemanfaatan cagar budaya yang wajib dilestarikan karena memiliki nilai penting dalam hal sejarah, ilmu pengetahuan, pendidikan, agama, dan kebudayaan. Sebagai museum budaya, Museum Adityawarman menjaga dan melestarikan artefak sejarah seperti peninggalan budaya Minangkabau dan lingkungannya, serta beberapa cagar budaya nasional.

Berikut penulis sajikan Data Tingkat Kunjungan Pengunjung pada Museum Adityawarman selama tiga (3) tahun terakhir:

Gambar 1. Data Tingkat Kunjungan Pengunjung Museum Adityawarman Tahun 2020 - 2022



Sumber: UPTD Museum Adityawarman

Diagram diatas merupakan perkembangan jumlah pengunjung Museum Adityawarman yang mulai mengalami peningkatan pasca Covid-

19. Berdasarkan evaluasi dan standarisasi yang dilakukan oleh Direktorat Pembinaan Tenaga dan Lembaga Kebudayaan pada 20 Mei 2022, Museum Adityawarman ditetapkan sebagai museum Tipe A karena Museum Adityawarman sudah memenuhi semua kriteria sebagai museum Tipe A yang dinilai dari sarana dan prasarana, SDM dan lain-lain.

Museum Adityawarman memiliki keunikan tersendiri yang membuat museum ini berbeda dengan museum lainnya, selain lokasinya yang strategis karena berada di daerah perkotaan Kota Padang. Keunikan lain yang dapat kita temukan pada saat berkunjung ke Museum Adityawarman salah satunya adalah bangunannya yang mewakili arsitektur Minang yaitu rumah Bagonjong. Selain itu pada museum ini juga memiliki beberapa monumen, seperti monumen pejuang yang tidak dikenal, monumen Proklamasi, Pesawat Perang Dunia II yang sering menjadi *spot* foto *instagramable* para pengunjung. Selain itu, Museum Adityawarman memiliki taman yang luas, sehingga Museum Adityawarman sering dijuluki sebagai Taman Mini ala Sumatera Barat, dimana kita ketahui bahwa jarang ada museum di Sumatera Barat yang memiliki taman yang luas, sehingga pengunjung yang datang dapat menghabiskan waktu dengan duduk–duduk ditaman bersama teman atau keluarga. Hal unik selanjutnya yang dapat menjadi daya tarik tersendiri pada Museum Adityawarman adalah terdapat replika Patung Bhairawa yang hanya ada dua di museum di Indonesia. Selanjutnya museum ini juga dijuluki museum dalam museum karena didalam museum ini masih terdapat dua museum berbeda yaitu Museum Geologi dan Museum Randang yang menjadikan konsep Museum Adityawarman berbeda dengan yang lain.

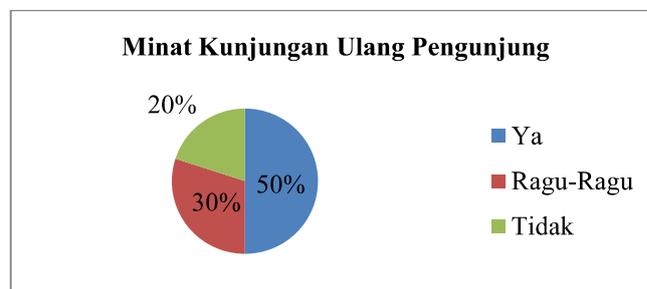
Dengan adanya hal-hal unik di Museum Adityawarman yang telah penulis paparkan sebelumnya, hal ini dapat menjadi salah satu pendorong bagi pengunjung untuk datang dan melakukan kunjungan kembali ke Museum Adityawarman. Minat berkunjung kembali adalah perilaku

pengunjung dimana pengunjung merespon positif terhadap tempat yang telah mereka kunjungi, mendorong untuk melanjutkan kunjungan selanjutnya (Zhang, Wu et al. 2017). Minat berkunjung kembali terjadi karena adanya rasa kepuasan yang diperoleh wisatawan pada kunjungan sebelumnya. Menurut wawancara Penulis dengan salah satu pengelola Museum Adityawarman Ibu Yani, beliau mengatakan:

“Untuk jumlah pengunjung kita juga punya target, jadi misalnya untuk tahun lalu kita harus mencapai jumlah pengunjung sebanyak 75 ribu pengunjung”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menemukan bahwa target jumlah pengunjung pada tahun 2022 belum mencapai target. Selain itu penulis juga mencoba melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung terkait keinginan mereka untuk melakukan kunjungan ulang ke Museum Adityawarman yang dapat kita lihat pada diagram berikut ini:

Gambar 2. Hasil Wawancara Pra Penelitian



Sumber: Hasil Wawancara Pada Pengunjung Museum Adityawarman

Pada saat penulis melakukan wawancara dengan mencoba bertanya pada 10 orang pengunjung dengan bertanya “Apakah Bapak/Ibu bersedia untuk datang berkunjung kembali ke Museum Adityawarman?”. Hasil wawancara tersebut menunjukkan 5 orang pengunjung mengatakan berniat melakukan kunjungan kembali ke Museum Adityawarman, 3 orang pengunjung menyatakan ragu dan 2 orang menyatakan tidak berniat untuk datang kembali ke Museum Adityawarman.

Sehingga permasalahan lain yang penulis temui mengenai minat berkunjung kembali pada Museum Adityawarman Padang adalah masih ditemukan pengunjung yang tidak ingin berkunjung kembali ke Museum Adityawarman. Hal ini terjadi karena tidak tercapainya harapan, keinginan, dan kepuasan pengunjung pada saat berkunjung ke Museum Adityawarman Padang.

Dalam rangka untuk meningkatkan minat berkunjung kembali pengunjung di Museum Adityawarman Padang, maka pengelola museum perlu memberikan pelayanan terbaik. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengimplementasikan kualitas pengalaman wisata ke destinasi wisata tersebut. Museum Adityawarman harus mampu memberikan kualitas pengalaman yang lebih baik supaya lebih unggul dibandingkan dengan pesaing- pesaingnya. Oleh karena itu, sebagai salah satu museum yang ada di Kota Padang, pihak pengelola Museum Adityawarman harus bisa untuk terus berkreasi dan melakukan banyak inovasi untuk memberikan kualitas pengalaman yang berkesan untuk pengunjungnya. Karena melalui kualitas pengalaman yang dihadirkan oleh Museum Adityawarman maka dapat meningkatkan niat para pengunjung untuk berkunjung kembali.

Wang, (2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Recreation Benefit, Recreation Experience, Satisfaction, and Revisit Intention—Evidence from Mo Zai Dun Story Island* mengemukakan bahwa kualitas pengalaman secara signifikan mempengaruhi minat berkunjung kembali. Tetapi, (Tosun, Bora and Fyall, 2015) dalam penelitiannya di Alanya, Turkey menemukan bahwa variabel *tourist experience* atau kualitas pengalaman tidak signifikan terhadap niat untuk berkunjung kembali. Oleh karena itu, untuk mengisi gap atau celah antara hasil penelitian tersebut penulis memilih kepuasan sebagai variabel yang memediasi kualitas pengalaman terhadap minat berkunjung kembali.

Dalam industri pariwisata, minat berkunjung kembali erat kaitannya dengan *Visitor Experience*. Menurut Eitz dalam Prakoso (2020: 185), menjelaskan bahwa dalam konteks pariwisata pengalaman merupakan konsep penting yang digunakan untuk memahami perilaku konsumen. Pengalaman pengunjung setelah mengunjungi suatu destinasi wisata sangat erat kaitannya dengan kenikmatan yang dialami pengunjung. Pengalaman berwisata menjadi berkesan jika pengalaman yang ingin dicapai pengunjung berhasil dan tetap melekat dalam benak wisatawan dalam waktu yang lama. Seiring berjalannya waktu dapat dikatakan bahwa seorang pengunjung telah mencapai pengalaman wisata yang berkesan pada saat mengunjungi suatu destinasi wisata dengan cara memerhatikan indikator-indikator dari *Visitor Experience* yaitu: *Experience in Product*, *Experience in Environment*, *Experience in Loyalty Communication*, *Experience in Customer Service*, *Experience in Event*. Apabila suatu destinasi wisata dapat memenuhi indikator *Visitor Experience*, maka keinginan wisatawan untuk kembali mengunjungi destinasi wisata tersebut menjadi tinggi.

Menurut Walter dalam Ventura (2018:12), *visitor experience* didefinisikan sebagai pengalaman yang diterima pengunjung baik secara langsung maupun tidak langsung dari proses pelayanan, pariwisata, fasilitas dan bagaimana pengunjung berinteraksi dengan pariwisata dan pengunjung lainnya. Musuem Adityawarman dalam perjalanannya telah melakukan banyak pembaharuan di berbagai aspek yang lebih maju. Menurut informasi dari salah satu pihak pengelola Museum adityawarman yang Penulis wawancarai bahwa salah satu contoh perkembangan museum yang ingin di wujudkan pada 2023 ini adalah, pihak pengelola Musuem Adityawarman hendak mengubah sistem pembelian karcis yang direncanakan akan dilakukan otomatis menggunakan pembayaran *online* contohnya melalui *Qris*. Selanjutnya untuk pintu masuk kedalam museum

juga direncanakan akan diganti menjadi *gate* otomatis. Jadi ketika pengunjung selesai membayar karcis maka pintu akan otomatis terbuka.

Selain itu Musuem Adityawarman juga sedang dalam proses pembangunan toilet khusus disabilitas, sehingga hal ini sangat bermanfaat bagi pengunjung disabilitas. Selanjutnya pihak pengelola Musuem Adityawarman juga sedang dalam tahap perencanaan pembuatan Taman Pintar di lingkungan Musuem Adityawarman yang nantinya akan bisa digunakan secara umum. Disana akan dibuat gajebo, berbagai macam permainan tradisional, rumah pohon, dan *cafe*. Selain itu setiap tahun pihak pengelola Museum Adityawarman melakukan *update* pada Sistem Informasi Koleksi, dimana ada target dalam setahun setiap koleksi itu harus di *input* ke sistem informasi yang nantinya akan di publikasikan dan dibuat kedalam *barcode*. Sehingga jika ada pengunjung yang datang dan ingin mengetahui lebih jauh seputar informasi salah satu koleksi yang ingin dipelajari, maka pengunjung bisa melakukan *scan* pada barcode yang disediakan di samping koleksi tersebut maka otomatis menampilkan informasi dari koleksi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Yani, beliau mengatakan:

“Untuk keluhan yang paling sering kami dapatkan secara langsung dari pengunjung adalah tentang museum yang panas, bagaimana tidak panas, bangunan rumah Bagonjong punya jendela, jadi kita harus buka. Terus, mau di pasang AC tidak bisa nanti pasti cepat rusak juga. Jadi untuk saat ini kami juga sedang berupaya untuk menambah jumlah kipas angin apabila dana kita mencukupi nantinya”.

Akibat hal tersebut banyak pengunjung kurang nyaman dan enggan berlama-lama berada di dalam museum. Berikut adalah beberapa ulasan tentang pengalaman pengunjung yang pernah datang ke Museum Adityawarman Padang yang penulis ambil melalui *platform google review*.

Tabel 1. *Visitor Experience* pengunjung di Musuem Adityawarman

Sumber	Isi Ulasan	Permasalahan
(https://g.co/kgs/Em1KBC , Jan 2023)	<i>“Kurang terawat, rumputnya udah panjang-panjang tapi tidak dibersihkan, untuk museumnya aman sih bagus-bagus aja”</i>	Adanya pengalaman pengunjung yang kurang puas dengan kebersihan lingkungan di sekitar museum
(https://g.co/kgs/dP6r4P , Jul 2022)	<i>“Menyenangkan tapi kebersihan di taman dan tempat-tempat tertentu perlu mendapatkan perhatian”</i>	
(https://g.co/kgs/oEWhfg , Mei 2022)	<i>“Sebuah museum yang cukup bersih dan rapi. Hanya saja bagian karcis dan penerima tamu kurang memiliki keramahan yang cukup untuk standar pelayanan publik. Toilet juga kurang memadai”</i>	Masih ditemukan pengalaman pengunjung yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola museum dan toilet kurang memadai
(https://g.co/kgs/TKPWhp , Feb 2023)	<i>“...Cuma karena kurangnya petugas sehingga menyebabkan kewalahan dan tidak optimalnya layanan kepada pengunjung. Mohon kepada pi-hak museum untuk menambah petugas di museum, sedang di karcis saja dua orang, masa di museum sebesar itu satu orang petugasnya”</i>	Masih ditemukan keluhan pengunjung tentang kurangnya petugas untuk melayani pengunjung pada museum
(https://g.co/kgs/zKYykX , Jan 2023)	<i>“Ruang science-nya gak bisa coba semua alat, gryo di gembok dan generator Van de Graff sakelarnya rusak. Hampir semua alat elektronik saklarnya rusak, entah di sengaja atau gimana, padahal mau jelasin ke anak fungsinya buat apa”</i>	Adanya pengalaman pengunjung yang mengeluh tentang alat-alat elektronik di museum yang rusak dan tidak terawat
(https://g.co/kgs/NKm2y8 , Des 2022)	<i>“Jalan dipake buat dagang, bahkan ada gerobak yg nginap di pinggir jalan”</i>	Adanya keluhan pengunjung tentang pedagang yang memakai jalan sebagai tempat berjualan
(https://g.co/kgs/BWL4SB , Sep 2022)	<i>“Butuh tambahan permainan anak serta perawatan lagi, biar lebih banyak pengunjung nya”</i>	Masih ditemukan pengalaman pengunjung tentang penampilan

https://g.co/kgs/NgGMbH , Oct 2022)	"Museumnya terlihat tertinggal jauh tampilannya, gak modern juga gak bisa lagi foto2 sewa pakaian minang, parkirannya cukup luas"	museum yang kurang menarik dan aktivitas yang masih sedikit di area museum.
https://g.co/kgs/7ZmPyX , Des 2022)	"Mungkin harus lebih diperbanyak lagi koleksi museumnya"	

Sumber : Google Review, Dikases Pada 06 Maret 2023

Berdasarkan dari beberapa permasalahan yang telah di jelaskan pada tabel diatas, tentang *Visitos Experience* yang dialami beberapa pengunjung pada saat berkunjung ke Museum Adityawarman Padang. Dimana masih ditemukan beberapa masalah terkait dengan kesan pengunjung yang kurang menyenangkan karena beberapa faktor yang sudah dijelaskan pada tabel sebelumnya.

Jika dilihat dari berbagai permasalahan yang ditinjau dari *visitor experience* yang di analisis melalui *google review* dan hasil wawancara penulis pada Museum Adityawarman, hal ini tentu saja akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pengunjung tentang tingkat kepuasan pengunjung yang dapat diberikan oleh pihak pengelola Museum Adityawarman. Secara tidak langsung hal ini juga akan mempengaruhi minat berkunjung kembali pengunjung ke Museum Adityawarman. Apabila hal ini terus-menerus berlanjut maka dikhawatirkan pada masa mendatang tingkat kunjungan ke Museum Adityawarman akan mengalami penurunan pengunjung.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *visitor experience* mempengaruhi niat untuk kembali pada suatu destinasi (Ayuningtyas, 2019), *visitor experience* juga mempengaruhi kepuasan (Prakoso et al., 2020). Dalam pariwisata, tingkat kepuasan dapat dilihat sebagai fungsi dari harapan *before the trip and after the trip*, yaitu pada saat wisawatan menemui perasaan yang menyenangkan maka mereka akan merasa puas, tetapi ketika menemui hal yang tidak menyenangkan merasa tidak akan

puas (Reisinger & Turner, 2003). Seiring kepuasan pengunjung meningkat, minat kunjungan berulang meningkat (Syahputra & Anjarwati, 2019). Kepuasan juga merupakan respon positif pengunjung saat menggunakan produk dan layanan suatu destinasi dan dapat menjadi ukuran keberhasilan suatu destinasi (Ventura, 2018). Jika pengunjung puas dengan objek wisata tersebut, niscaya mereka akan kembali ke sana (*revisit intention*) dan juga merekomendasikannya kepada orang lain (Hardiansyah & Yuningsih, 2018).

Dengan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, apabila permasalahan tersebut berlangsung lama dan tidak segera diselesaikan, tentunya merugikan para pihak. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Pengaruh *Visitor Experience* Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengunjung Museum Adityawarman Padang)”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya target jumlah pengunjung yang tidak tercapai
2. Masih ditemukan pengunjung yang tidak ingin kembali berkunjung ke Museum Adityawarman
3. Masih ditemukan keluhan pengunjung tentang ketidakpuasan pengunjung pada kebersihan lingkungan di Museum Adityawarman
4. Masih ditemukan keluhan pengunjung tentang kurangnya petugas atau pemandu pada Museum Adityawarman
5. Adanya ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola Museum Adityawarman
6. Adanya keluhan pengunjung tentang ruang museum yang panas
7. Adanya pengalaman pengunjung yang menemukan alat-alat di Museum Adityawarman yang tidak terawat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, untuk lebih terarahnya penelitian ini maka penulis melakukan pembatasan masalah yang berfokus pada masalah yang akan diteliti yaitu :

1. *Visitor experience* pada Museum Adityawarman Padang
2. Kepuasan pengunjung pada Museum Adityawarman Padang
3. Minat berkunjung kembali pada Museum Adityawarman Padang
4. Pengaruh *Visitor Experience* terhadap minat berkunjung kembali pada Museum Adityawarman Padang melalui Kepuasan pengunjung sebagai variabel *intervening*

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Visitor Experience* pada Museum Adityawarman Padang
2. Bagaimana minat kunjungan ulang pada Museum Adityawarman Padang
3. Bagaimana Kepuasan Pengunjung pada Museum Adityawarman Padang
4. Bagaimana Pengaruh *Visitor Experience* terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Museum Adityawarman Padang
5. Bagaimana pengaruh *Visitor Experience* terhadap Kepuasan Pengunjung pada Museum Adityawarman Padang
6. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap minat berkunjung kembali pada Museum Adityawarman Padang
7. Bagaimana pengaruh *Visitor Experience* terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel *intervening* pada Museum Adityawarman Padang

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *Visitos Experience* Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *Visitor Experience* pada Museum Aditya-warman Padang
- b. Mendeskripsikan minat kunjungan ulang pada Museum Aditya-warman Padang
- c. Mendeskripsikan Kepuasan Pengunjung pada Museum Aditya-warman Padang
- d. Menganalisis Pengaruh *Visitor Experience* terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Museum Adityawarman Padang
- e. Menganalisis pengaruh *Visitor Experience* terhadap Kepuasan Pengunjung pada Museum Adityawarman Padang
- f. Menganalisis pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap minat berkunjung kembali pada Museum Adityawarman Padang
- g. Menganalisis pengaruh *Visitor Experience* terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel *intervening* pada Museum Adityawarman Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola Museum Adityawarman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengelola Museum Adityawarman Padang maupun Dinas Pariwisata Kota Padang dalam pengembangan berkelanjutan Museum Adityawarman Padang.

2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi sebagai bahan penelitian yang lebih mendalam pada masa yang akan datang di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan khususnya di Departemen Pariwisata.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan, referensi, perbandingan, penambah ilmu pengetahuan atau studi kepustakaan bagi yang memerlukannya.

4. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan serta menyelesaikan mata kuliah tugas akhir. Dan agar penulis bisa mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri pariwisata agar menjadi bahan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh ketika kuliah.