

Analisis persepsi pengunjung pada service delivery di Museum Bank Indonesia = The analysis of the perceptions of visitors on the service delivery at Museum Bank Indonesia

M. Rizki, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20372064&lokasi=lokal>

Abstrak

Persepsi masyarakat terhadap museum pada saat ini cenderung negatif, maka untuk menjaga keberadaannya museum perlu untuk mengetahui dan menyesuaikan diri dengan apa yang sebenarnya diinginkan masyarakat dari museum. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengunjung mengenai service delivery di Museum Bank Indonesia. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Bank Indonesia yang berusia minimal 17 tahun, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai service delivery yang ada pada Museum Bank Indonesia berdasarkan persepsi pengunjungnya, dimana mayoritas responden menilai bahwa service delivery yang ada di Museum Bank Indonesia ada dalam kategori baik, hal ini terlihat dari 28 indikator yang terdapat dalam penelitian ini, 15 indikator ada dalam kategori baik dan 6 indikator ada dalam kategori sangat baik dan sisanya 7 indikator ada dalam kategori cukup.

.....

The perception of people to museum at this time is tends to negative, then to keep existence of museum, museum need to know and to conform to what is actually people want of the museum. In this research, researchers have a purpose to see how the perception of visitors regarding service delivery in Museum Bank Indonesia. The respondents in this research are Museum Bank Indonesia visitors who are at least 17 years old, with a total sample of 100 respondents. This research give an idea of service delivery at Museum Bank Indonesia based on their visitors perception, where most of the respondents assumed that service delivery in Museum Bank Indonesia was in the category of good it is visible from 28 an indicator that contained in this research, there are 15 indicators in the category of good and 6 indicators there was in the category of excellent and 7 indicators there was in the category of enough.