

# Pengaruh Museum Servicescape Terhadap Word Of Mouth Pada Pengunjung Museum Sonobudoyo Yogyakarta = The Effect of Museum Servicescape on Word of Mouth among Visitors in Museum Sonobudoyo Yogyakarta

Maharani Rachel Genezareth, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920539141&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai aspek dari lingkungan fisik dan layanan museum yang dikenal sebagai "museum servicescape", yang mempengaruhi promosi dari mulut ke mulut pada pengunjung mengenai pengalaman kunjungan mereka di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Museum Servicescape dalam penelitian ini mencakup enam dimensi yang mencakup ambient conditions (kondisi sekitar), staff behaviour (perilaku staff), facilities and convenience (fasilitas dan kenyamanan), art gallery quality (kualitas galeri seni), exhibition space aesthetics (estetika ruang pameran), dan signs and signage (rambu dan papan nama). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode purposive sampling untuk mengumpulkan data dari total 151 partisipan. Data didapatkan dari penyebaran kuesioner melalui Google Form yang dibagikan dalam bentuk barcode secara luring di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi linier. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa museum servicescape secara positif mempengaruhi word of mouth pengunjung mengenai kunjungan mereka ke Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Hasil penelitian yang ditemukan dapat membantu pengelola museum untuk merancang dan mengelola lingkungan fisik serta layanan museum dengan hati-hati untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung.

.....This study aims to analyze the various aspects of the physical environment and museum services known as the "museum servicescape", which influence word of mouth in visitors regarding their visit experience at Sonobudoyo Museum Yogyakarta. Museum Servicescape in this study includes six dimensions which include ambient conditions, staff behavior, facilities and convenience, art gallery quality, exhibition space aesthetics, and signs and signage. This study used a quantitative approach and used purposive sampling method to collect data from a total of 151 participants. Data was obtained from distributing questionnaires through Google Forms which were distributed in the form of barcodes offline at Sonobudoyo Museum Yogyakarta. The collected data were analyzed using SPSS software, using descriptive statistical analysis and linear regression analysis techniques. The findings of this study indicate that museum servicescape positively influences visitors' word of mouth regarding their visit to Sonobudoyo Museum Yogyakarta. The research results found here can help museum managers to carefully design and manage the physical environment and museum services to increase visitor satisfaction and loyalty.