

ABSTRAK

Ricky Agustin : Pelayanan Prima Museum Geologi Bandung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung.

Museum Geologi Bandung merupakan salah satu Museum milik Pemerintah yang berada dibawah naungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Museum ini memiliki reputasi yang baik dimata masyarakat, hal ini terlihat dari jumlah pengunjung yang menacapai 540 ribu orang pada tahun 2014, selain itu Museum Geologi juga memiliki banyak prestasi bergengsi yang bisa dibanggakan seperti: Destinasi wisata terbaik 1 2008, Museum IPTEK tahun 2011, Museum Cantik (*Engaging Museum*), & kategori Museum Menyenangkan (*Fun Museum*) 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Museum Geologi Bandung dalam meningkatkan kepuasan kepada pengunjungnya baik dilihat dalam aspek bukti fisik, dalam aspek kehandalan, dalam aspek sikap, dalam aspek penampilan dan dalam aspek perhatian.

Adapun metode yang penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena menggambarkan dan menjelaskan tentang karakteristik individu atau kelompok dan situasi tertentu.

Sebagai landasan pemikiran, penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan atau *service quality* dari Parasuraman, Berry dan Zeitheml yang menyatakan bahwa untuk mengukur baik dan buruknya sebuah pelayanan terdapat hal-hal yang harus diperhatikan seperti, bukti fisik dan kehandalan. Selain itu penelitian ini juga menggunakan tiga dari enam unsur pokok pelayanan prima dari konsep yang dikemukakan Barata antara lain: sikap, penampilan, perhatian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Museum Geologi Bandung telah melakukan pelayanan prima dengan baik dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan kepada pengunjungnya. Aspek bukti fisik, Museum Geologi telah melakukan perawatan gedung, dan melakukan modernisasi fasilitas penunjang seperti diterapkannya media elektronik interaktif. Aspek Kehandalan, Museum Geologi telah meningkatkan kehandalan para pegawainya, seperti dengan melakukan study banding ke beberapa museum, mengundang praktisi ahli dan melakukan geotrek. Aspek Sikap, Museum Geologi telah menerapkan konsep 4S (sopan, santun, senyum dan sapa) kepada semua pegawainya dalam melayani pengunjung. Aspek Penampilan, Museum Geologi mewajibkan kepada semua pegawainya untuk memakai seragam yang telah ditentukan serta rapih yaitu: kemeja untuk hari senin dan kamis, batik untuk hari selasa, pangsi dan kebaya untuk hari rabu dan untuk hari sabtu dan minggu menggunakan seragam santai tapi sopan. Aspek Perhatian, Museum Geologi telah berusaha memahami dan menghargai pengunjungnya dengan cara memberikan pelayanan cepat, tepat dan ramah.