



OPTIMALISASI LAYANAN *HOSPITALITY* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI GALERI NASIONAL INDONESIA, DKI JAKARTA

ZAHWA AMEYVIA PUTRI



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Optimalisasi Layanan *Hospitality* untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Galeri Nasional Indonesia, DKI Jakarta” adalah benar karya saya sendiri yang disusun berdasarkan arahan dan bimbingan dosen pembimbing serta belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan secara jelas dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir sesuai dengan kaidah ilmiah yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Zahwa Ameyvia Putri
J1402221035



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

ZAHWA AMEYVIA PUTRI. Optimalisasi Layanan *Hospitality* untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Galeri Nasional Indonesia, DKI Jakarta. Dibimbing oleh IRA RESMAYASARI.

Galeri Nasional Indonesia merupakan destinasi wisata yang berperan dalam memberikan pengalaman apresiasi seni dan budaya kepada masyarakat. Kualitas layanan *hospitality* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi standar *hospitality* yang diterapkan, menganalisis kualitas layanan, mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan, serta merumuskan strategi optimalisasi layanan *hospitality* di Galeri Nasional Indonesia. Data penelitian kuantitatif dan kualitatif ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengunjung dan wawancara. Analisis dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Gap Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian layanan *hospitality* sebesar 88%. Analisis IPA menunjukkan bahwa kecepatan respons petugas, kesiapan membantu pengunjung, kejelasan penyampaian informasi, perhatian terhadap kebutuhan pengunjung, dan pencahayaan ruang pameran menjadi prioritas utama perbaikan. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi strategi peningkatan layanan serta poster infografis sebagai panduan pelayanan bagi petugas Galeri Nasional Indonesia.

Kata Kunci: Galeri Nasional Indonesia, *hospitality*, *Importance Performance Analysis*, kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan

ABSTRACT

ZAHWA AMEYVIA PUTRI. *Optimization of Hospitality Services to Enhance Visitor Satisfaction at National Museum of Indonesia, DKI Jakarta. Supervised by IRA RESMAYASARI.*

The National Gallery of Indonesia is a destination that plays a role in providing art and culture appreciation experiences to the public. The quality of hospitality services is one of the factors that affect visitor satisfaction. This research aims to identify the hospitality standards applied, analyze the quality of services, measure the gap between expectations and reality, and formulate a strategy for optimizing hospitality services at the National Gallery of Indonesia. This quantitative and qualitative research data was obtained through the distribution of questionnaires to 100 visitors and interviews. The analysis was carried out using Importance Performance Analysis (IPA) and Gap Analysis. The results of the study showed that the suitability rate of hospitality services was 88%. IPA analysis showed that the speed of response of officers, alertness to help visitors, clarity of information delivery, attention to visitor needs, and lighting of the showroom were the top priorities for improvement. This research produced recommendations for service improvement strategies and an infographic poster as a service guideline for the staff of the National Gallery of Indonesia.

Keywords: *hospitality services, Importance Performance Analysis, National Gallery of Indonesia, service quality, visitor satisfaction.*



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

ZAHWA AMEYVIA PUTRI. J1402221035. Optimalisasi Layanan *Hospitality* untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Galeri Nasional Indonesia, DKI Jakarta (*Optimization of Hospitality Services to Enhance Visitor Satisfaction at National Museum of Indonesia, DKI Jakarta*). Dibimbing oleh IRA RESMAYASARI.

Galeri Nasional Indonesia merupakan salah satu destinasi wisata seni dan budaya yang berperan sebagai ruang apresiasi, edukasi, dan rekreasi bagi masyarakat. Tidak hanya kualitas koleksi yang dipamerkan, kualitas layanan *hospitality* juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan pengalaman berkunjung yang positif. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui kesesuaian antara harapan pengunjung dan kinerja layanan yang diberikan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi standar *hospitality* yang diterapkan di Galeri Nasional Indonesia, menganalisis kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengunjung menggunakan analisis *gap*, serta merumuskan strategi optimalisasi layanan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengunjung dan wawancara dengan pihak pengelola.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian layanan *hospitality* mencapai 88% sehingga termasuk dalam kategori sangat sesuai. Hasil analisis *gap* menunjukkan masih terdapat kesenjangan pada beberapa atribut pelayanan. Analisis IPA menunjukkan bahwa kecepatan respons petugas terhadap pertanyaan pengunjung, kesigapan membantu pengunjung, kejelasan penyampaian informasi, perhatian terhadap kebutuhan pengunjung, serta pencahayaan ruang pameran merupakan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengunjung. Luaran penelitian berupa Poster Infografis *Hospitality* yang memuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan bagi petugas Galeri Nasional Indonesia dalam memberikan pelayanan yang konsisten, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengunjung. Poster infografis tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan *hospitality* serta menciptakan pengalaman berkunjung yang lebih nyaman, edukatif, dan berkesan.

Kata Kunci: Galeri Nasional Indonesia, *hospitality*, *Importance Performance Analysis*, kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

OPTIMALISASI LAYANAN *HOSPITALITY* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI GALERI NASIONAL INDONESIA, DKI JAKARTA

ZAHWA AMEYVIA PUTRI

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Dyah Prabandari, SP., M.Si.

Judul Laporan Akhir : Optimalisasi Layanan *Hospitality* untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Galeri Nasional Indonesia, DKI Jakarta

Nama : Zahwa Ameyvia Putri
NIM : J1402221035

Disetujui oleh

Pembimbing:

Ira Resmayasari, S.S., M.Par., M.T.H.M.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.
NPI. 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003

Tanggal Ujian: 23 Juli 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karuniaNya, sehingga laporan Proyek Akhir yang berjudul *Optimalisasi Layanan Hospitality* untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Galeri Nasional Indonesia, DKI Jakarta berhasil diselesaikan. Laporan ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Studi Ekowisata. Penyusunan laporan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari dukungan moral dan material dari berbagai pihak. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral, fisik, dan material selama kegiatan penelitian.
2. Allah SWT, yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran saat penulis melaksanakan kegiatan penelitian hingga selesai.
3. Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM. selaku Ketua Program Studi Ekowisata yang telah memberikan izin dan nasihat.
4. Ira Resmayasari, S.S., M.Par., M.T.H.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, serta nasihat.
5. Galeri Museum Indonesia yang telah memberikan izin dan melaksanakan kegiatan penelitian.
6. Sahabat dan teman-teman terdekat, yaitu Kiki, Caca, Adel, Keffy, Phona, Rimbaternak serta teman-teman magang yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta menjadi rekan berdiskusi selama proses penyusunan laporan ini.
7. Rekan satu angkatan Ekowisata 59 yang selalu bekerja sama yang saling membantu.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir.

Bogor, Juli 2026

Zahwa Ameyvia Putri



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Kerangka Berpikir	3
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Hospitality</i>	5
2.2 Pengunjung	5
2.3 Optimalisasi	6
2.4 Kepuasan Wisatawan	6
2.5 Model SERVQUAL	7
III KONDISI UMUM	9
3.1 Letak dan Luas	9
3.2 Sejarah Galeri	9
3.3 Kondisi Fisik	9
3.4 Kondisi Pariwisata	10
3.5 Aksesibilitas	10
IV METODE	11
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
4.2 Alat dan Bahan	11
4.3 Jenis Data	12
4.4 Metode Pengambilan Data	12
4.5 Populasi dan Sampel	13
4.6 Analisis Data	14
4.7 Pengujian Instrumen	17
4.8 Metode Penyusunan Luaran	18
V HASIL DAN PEMBAHASAN	21
5.1 Standar <i>Hospitality</i> yang Berlaku	21
5.2 Kualitas <i>Hospitality</i> Galeri Nasional Indonesia	23
5.3 Kesenjangan <i>Hospitality</i>	32
5.4 Rekomendasi Strategi Peningkatan <i>Hospitality</i>	36
5.5 Rancangan Luaran	39



VI	SIMPULAN DAN SARAN	43
6.1	Simpulan	43
6.2	Saran	43
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN	47
	RIWAYAT HIDUP	53

Hak Cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1. Alat dan bahan	11
2. Jenis data	12
3. Interpretasi mean	15
4. Interval tingkat kesesuaian	16
5. Makna kuadran diagram kartesius	16
6. Hasil uji reliabilitas	18
7. Kesenjangan pada dimensi <i>reliability</i>	32
8. Kesenjangan pada dimensi <i>assurance</i>	32
9. Kesenjangan pada dimensi <i>tangibles</i>	33
10. Kesenjangan pada dimensi <i>emphaty</i>	34
11. Kesenjangan pada dimensi <i>responsiveness</i>	35

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka berpikir	3
2. Peta lokasi penelitian	11
3. Usia dan jenis kelamin responden	23
4. Domisili responden	24
5. Pendidikan dan pekerjaan responden	24
6. Durasi dan tujuan kunjungan responden	25
7. Kualitas layanan pada dimensi <i>reliability</i>	26
8. Kualitas layanan pada dimensi <i>assurance</i>	27
9. Kualitas layanan pada dimensi <i>tangibles</i>	28
10. Kualitas layanan pada dimensi <i>empathy</i>	30
11. Kualitas layanan pada dimensi <i>responsiveness</i>	31
12. Diagram kartesius	36
13. Poster infografis	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil uji validitas variabel harapan	49
2. Hasil uji validitas variabel kenyataan	50
3. Dokumentasi wawancara bersama pengelola dan petugas	51
4. Dokumentasi wawancara bersama pengunjung	51



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.