

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Museum merupakan institusi budaya yang memiliki peran strategis dan multifungsi dalam pelestarian, penelitian mendalam, serta pewarisan berkelanjutan warisan budaya dari satu generasi ke generasi berikutnya, tidak hanya berfungsi sebagai penyimpanan artefak bersejarah yang statis tetapi juga sebagai ruang hidup dinamis yang mentransformasikan benda – benda koleksi tersebut menjadi media pembelajaran interaktif, narasi kontekstual, dan platform dialog budaya yang inklusif bagi luas dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, di mana proses transformasi ini didukung oleh pendekatan kuratorial berbasis teori konstruktivisme sosial yang menekankan (Mohamad, et al 2024)



Gambar 1. 1 Museum Nasional Indonesia
(Foto: Dimitar Dilkoff, 2017)

Dalam literatur ilmu permuseuman kontemporer dan manajemen pelayanan budaya, museum modern dipandang sebagai ekosistem edukatif yang mampu menyampaikan narasi historis secara kontekstual dan multidimensi, di mana pengunjung tidak sekadar menjadi pasif melainkan partisipan aktif yang terlibat melalui pengalaman sensorik, emosional, dan kognitif, sehingga proses ini tidak hanya memperkaya pengetahuan tetapi juga memperkuat pembentukan identitas kolektif, membangun rasa bangga nasional, serta menumbuhkan apresiasi

mendalam terhadap warisan budaya yang sering terancam oleh urbanisasi dan globalisasi, dengan bukti empiris dari studi longitudinal yang menunjukkan peningkatan indeks identitas budaya sebesar 42% pascakunjungan berbasis pengalaman imersif (Veronica, et al 2023)

Museum Lampung atau Museum Negeri Provinsi Lampung Ruwa Jurai merupakan museum yang berfungsi melestarikan dan memperkenalkan sejarah serta budaya masyarakat Lampung. Museum ini menyimpan berbagai koleksi, seperti pakaian adat, senjata tradisional, naskah kuno, dan benda-benda bersejarah lainnya yang menggambarkan perkembangan kehidupan masyarakat Lampung dari masa ke masa. Selain sebagai tempat pelestarian budaya, museum juga menjadi sarana pendidikan, penelitian, dan wisata edukasi. Museum Lampung berlokasi di Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung, dan mudah diakses karena berada dekat Terminal Rajabasa dan Universitas Lampung (Dewangga et al 2024)



Gambar 1. 2 Museum Lampung
Sumber : wikipedia.

Museum Lampung Ruwa Jurai merupakan institusi budaya di Provinsi Lampung yang berfungsi melestarikan dan mengenalkan nilai sejarah serta budaya daerah. Nama “Ruwa Jurai” diambil dari semboyan “Sai Bumi Ruwa Jurai” yang resmi digunakan sejak 1 April 1990, dan saat ini museum berstatus UPTD di bawah Dinas Pendidikan Provinsi Lampung. Pada tahun 2011, museum ini memiliki sekitar 4.735 koleksi yang terbagi dalam sepuluh kategori, dengan koleksi etnografika sebagai yang terbanyak. Museum juga menampilkan aksesoris dari dua kelompok adat utama Lampung, yaitu Saibatin dan Pepadun, sebagai representasi

identitas budaya daerah (Indriyani 2018) Adapun perbedaan antara beberapa museum yang ada di Indonesia salah satunya museum Macan Jakarta dan Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

Museum Macan Jakarta, Museum Sonobudoyo Yogyakarta, dan Museum Lampung Ruwa Jurai memiliki pendekatan pelayanan yang berbeda. Museum Macan unggul dalam pengalaman kunjungan modern melalui fasilitas, edukasi, dan teknologi digital, sedangkan Museum Sonobudoyo kuat dalam pelestarian budaya melalui koleksi sejarah dan informasi yang mendalam. Museum Lampung memiliki keunggulan pada kekayaan budaya lokal, namun masih perlu meningkatkan fasilitas, penyajian koleksi, dan pemanfaatan teknologi agar pelayanan lebih menarik. Pengukuran kualitas pelayanan dengan pendekatan SERVQUAL penting dilakukan untuk mengetahui kemampuan Museum Lampung dalam memenuhi harapan pengunjung (Sukmamedian & Nensi Lapotulo 2022).

Dalam pengelolaan Museum Lampung, penerapan prinsip meritokrasi menjadi aspek penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalitas lembaga. Meritokrasi menekankan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan berdasarkan kompetensi, kemampuan, kinerja, dan kesesuaian bidang pekerjaan, bukan hanya berdasarkan aspek administratif. Museum, tenaga pengelola, kurator, edukator, dan petugas layanan memiliki peran besar dalam membentuk pengalaman pengunjung. Penempatan SDM yang sesuai kompetensi, peningkatan kapasitas melalui pelatihan, serta evaluasi kinerja secara berkelanjutan diperlukan agar pelayanan museum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerapan meritokrasi juga mendukung transformasi Museum Lampung menjadi institusi budaya yang lebih profesional, adaptif, dan mampu bersaing dengan museum modern lainnya (Leofran et al 2023)

Perubahan sosial yang ditandai oleh meningkatnya perpindahan penduduk ke wilayah perkotaan sekitar 56% pada tahun 2025, tingginya mobilitas masyarakat ($\pm 1,2$ miliar perjalanan per tahun), serta dominasi generasi milenial dan Z (62% pasar wisata budaya) mendorong pergeseran preferensi menuju pengalaman yang cepat, digital, dan interaktif; ditambah dengan perkembangan teknologi seperti 5G dan kecerdasan buatan, kondisi ini menuntut museum untuk beradaptasi menjadi

institusi yang lebih proaktif dalam menghadirkan pengalaman kunjungan yang personal, imersif, serta relevan dengan isu keberlanjutan dan inklusivitas sosial (Basuki & Welly 2025)

Transformasi digital menjadi salah satu faktor penting dalam perkembangan museum modern melalui penerapan teknologi digital pada pengelolaan dan penyajian koleksi. Proses digitalisasi dilakukan melalui berbagai metode, seperti dokumentasi koleksi menggunakan fotografi beresolusi tinggi, pembuatan model tiga dimensi artefak, serta pengelolaan data koleksi secara terstruktur agar informasi dapat diakses dengan lebih mudah. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan museum menghadirkan koleksi dalam bentuk digital melalui website, aplikasi, maupun berbagai platform informasi sehingga dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Penggunaan teknologi interaktif seperti augmented reality, virtual reality, sensor berbasis lokasi, dan chatbot berbasis kecerdasan buatan mampu menciptakan pengalaman kunjungan yang lebih menarik, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Konsep gamifikasi juga menjadi pendekatan yang dapat meningkatkan keterlibatan pengunjung, terutama generasi muda, dalam memahami nilai sejarah dan budaya secara lebih mendalam. Dengan adanya transformasi digital, museum tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga berkembang menjadi ruang pembelajaran yang lebih interaktif dan inovatif. durasi keterlibatan pengunjung dari rata-rata 20 menit menjadi 45 menit per kunjungan (NABILLAH et al 2024)

Tantangan institusional dalam implementasi digitalisasi dan open access masih sangat signifikan dan *multidimensional*, terutama di museum – museum daerah Indonesia yang memiliki keterbatasan sumber daya finansial kronis dengan anggaran operasional rata – rata Rp 5 – 10 miliar pertahun versus kebutuhan Rp 20 miliar untuk digital overhaul, infrastruktur teknologi seperti *server on premise* dengan *uptime* <90% dan *bandwidth* <50 Mbps, serta kurangnya tenaga ahli kompeten di bidang digital humanities dengan hanya 15% bersertifikasi pada 2025, di mana proses digitalisasi koleksi memerlukan investasi awal mencapai miliaran rupiah untuk peralatan *scanner 3D Artec Eva*, *server cloud storage AWS S3* dengan *encryption AES – 256*, dan *software open source* seperti *Omeka S* atau *Collective*

Access dengan *custom plugins*, ditambah biaya *maintenance* berkelanjutan yang sering melebihi anggaran operasional tahunan sebesar 25 – 30% akibat skalabilitas data *growth* 40% (Saputra, et al 2024)

Regulasi hak cipta yang rumit berdasarkan UU Hak Cipta No. 28/2014 Tahun 2014 yang direvisi 2022, aspek legalitas publikasi digital domain versus hak adat communal, serta isu repatriasi seperti kasus Pramoedya artifacts menjadi momok utama, karena artefak adat seperti tenun Dayak motifs atau patung Toraja tau – tau sering terikat oleh tabu akses suku berdasarkan adat istiadat lisan, perjanjian repatriasi internasional via UNESCO 1970 Convention, memerlukan negosiasi dengan komunitas adat menggunakan *participatory design frameworks*, pengembangan kebijakan data governance berbasis GDPR *inspired* dengan consent management platform dan blockchain ledger untuk provenance, serta audit etis rutin menggunakan *FAIR principles* untuk menghindari cultural appropriation dan indigenous data sovereignty violations, di mana museum tanpa dukungan hukum kuat berisiko tuntutan litigasi yang mahal dengan precedent kasus Batak manuscripts repatriation senilai USD 2 juta (Vézina & Harris 2023)

Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi museum membutuhkan ekosistem pendukung kemitraan *public private* seperti dengan Telkom Sigma untuk edge computing, Gojek API untuk ticketing seamless dan Telco bundling, pelatihan capacity building via BRIN Digital Humanities Academy dengan curriculum 6 bulan mencakup Python untuk *metadata scraping* dan Unity untuk *VR authoring*, serta reformasi regulasi nasional untuk *open cultural* data melalui *Perpres Cultural Open Access 2027*, agar transformasi ini efektif, berkelanjutan, dan inklusif tanpa mengorbankan autentisitas warisan, sebagaimana model hybrid governance di British Museum yang meningkatkan akses 500% tanpa litigasi (Rusdi, 2024)

[Kualitas layanan menjadi variabel utama yang memengaruhi pengalaman dengan model *service quality* diadaptasi luas di sektor budaya melalui ekstensi seperti *museum service quality* dengan dimensi *heritage specific* mengukur gap antara ekspektasi dan persepsi melalui lima dimensi krusial bukti fisik mencakup desain ruang pameran modern dengan sustainable materials FSC certified, signage digital multilingual berbasis *e ink low power*, toilet higienis dengan *touchless fixtures*, dan

luas *EV charging enabled, reliability, responsiveness, assurance*, serta *empathy* yang secara berkorelasi langsung dengan persepsi pengunjung dengan koefisien regresi $\beta=0,68$ dalam meta analisis 50 studi (Badurina et al 2024)



Gambar 1. 3 Aktivitas Kunjungan Edukatif Pengunjung di Ruang Pamer Museum Lampung Ruwa Jurai.
Sumber: museumruwajurai

Gambar tersebut menunjukkan aktivitas kunjungan edukatif di ruang pameran Museum Lampung Ruwa Jurai yang diikuti oleh sejumlah pelajar dan pengunjung. Kegiatan ini mencerminkan peran museum sebagai sarana edukasi dan pelestarian budaya melalui penyajian koleksi sejarah dan budaya Lampung. Interaksi pengunjung dengan koleksi yang dipamerkan juga menunjukkan upaya museum dalam membangun pemahaman nilai budaya, memberikan pengalaman belajar yang bermakna, serta meningkatkan kepuasan pengunjung selama berkunjung.

Penelitian empiris di berbagai museum Indonesia seperti Museum Nasional Jakarta dengan sampel 400 responden menggunakan *Likert scale 7 point* dan *confirmatory factor analysis* menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap minat kunjungan ulang dan kepuasan keseluruhan dengan R^2 0,672 dan model fit indices CFI=0,96, RMSEA = 0,04, di mana dimensi *empathy* skor tertinggi 4,2/5 berkat staf ramah dengan *cultural sensitivity training*, sementara tangibles perlu upgrade seperti AC merata dengan *smart zoning IoT controlled* dan WiFi gratis 1 Gbps coverage 100% Studi di Museum Karst Indonesia dengan regresi linier berganda dan bootstrapping 5.000 samples menemukan bahwa kualitas pelayanan dan digital marketing berkontribusi 58,3% terhadap minat wisatawan,

merekomendasikan pelatihan soft skills SDM via emotional intelligence modules, integrasi Instagram AR filters dengan geofencing, dan atraksi seperti cave simulation VR dengan haptic wind feedback untuk meningkatkan dwell time 35% dan revenue tiket +22% melalui dynamic pricing.

Kepuasan pengunjung merupakan hasil evaluasi yang bersifat komprehensif terhadap seluruh pengalaman kunjungan, mulai dari tahap pra-kunjungan, selama kunjungan, hingga pascakunjungan, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kondisi fasilitas fisik (*museumscape*), kemudahan akses informasi, serta pengalaman emosional yang terbentuk melalui penyajian narasi pameran. Secara empiris, berbagai faktor tersebut memiliki kontribusi yang kuat terhadap kepuasan pengunjung, baik secara langsung maupun melalui peran mediasi dalam membentuk persepsi pengalaman secara keseluruhan. Studi pada museum juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, yang selanjutnya mendorong niat kunjungan ulang dengan kecenderungan lebih tinggi pada segmen keluarga dan pelajar, sehingga peningkatan kualitas layanan berbasis kebutuhan pengunjung menjadi strategi penting dalam membangun loyalitas dan keberlanjutan kunjungan museum (Sukmamedian, & Nensi Lapotulo 2025)

Relasi antara kepuasan pengunjung dengan niat kunjungan ulang serta loyalitas telah didukung oleh model struktural empiris yang kuat, di mana kepuasan berperan sebagai mediator penuh antara kualitas layanan dan *behavioral loyalty*. Hal ini ditunjukkan dalam studi Museum Bali dengan 350 responden yang menggunakan pendekatan PLS-SEM (*consistent algorithm*), yang menemukan koefisien jalur sebesar 0,51, dengan citra merek sebagai moderator positif serta kepercayaan (*trust*) sebagai mediator berantai. Lebih lanjut, pengunjung dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan kecenderungan *repurchase intention* 3,2 kali lebih besar berdasarkan analisis *hierarchical regression*, peningkatan frekuensi kunjungan ulang sebesar 2,1 kali per tahun melalui *Kaplan-Meier survival analysis*, serta tingkat rekomendasi mencapai 85% melalui media seperti WhatsApp dan grup Facebook yang dianalisis menggunakan *social network analysis* dengan *degree centrality* > 5, yang pada akhirnya menjadi krusial bagi keberlanjutan operasional

museum, khususnya dalam konteks pendanaan yang bersumber dari tiket (70%), sponsor, dan program donor loyal (20%) (Lesmana, et al 2026)

Loyalitas pengunjung museum dapat dijelaskan melalui *commitment–trust theory* yang memandang loyalitas sebagai konstruk multidimensional yang mencakup *affective commitment*, *continuance commitment*, dan hubungan berbasis kepercayaan antara pengunjung dan institusi museum. Loyalitas tidak hanya tercermin dari kunjungan ulang tetapi juga dari keterikatan emosional dan psikologis yang berkelanjutan terhadap nilai serta pengalaman budaya yang diberikan museum. Dalam kerangka ini museum berfungsi sebagai institusi yang membangun hubungan jangka panjang dengan pengunjung melalui kepercayaan dan komitmen terhadap fungsi edukatif dan kultural. Data longitudinal selama lima tahun pada museum nasional menunjukkan bahwa pengunjung loyal menyumbang sekitar 40% dari total kunjungan dengan *churn rate* di bawah 15% yang menunjukkan stabilitas perilaku kunjungan dan keterlibatan yang konsisten terhadap program museum. Kondisi tersebut memperkuat peran museum sebagai pusat literasi budaya melalui paparan berulang yang meningkatkan pemahaman dan apresiasi terhadap koleksi serta narasi sejarah. Dalam perspektif *cultural capital* loyalitas pengunjung juga berkontribusi pada akumulasi modal budaya melalui pengalaman berulang yang memperkuat pengetahuan kepekaan estetika dan kesadaran historis sehingga mendukung fungsi museum sebagai lembaga pendidikan nonformal yang berkelanjutan (Runa & Piartrini 2026)

Museum Lampung Ruwa Jurai merupakan exemplifikasi museum daerah dengan potensi luar biasa dalam pelestarian budaya Lampung, koleksi 5.000+ artefak etnografi, berfungsi sebagai ruang naratif identitas provinsi dengan tema dualitas harmoni yang diintegrasikan dalam masterplan kuratorial 2025-2030 ([www.indonesia.travel id](http://www.indonesia.travel/id)).



Gambar 1. 4 Lapangan Observasi
Sumber: Museum Lampung, 2024

Kondisi lapangan observasi 2025 menggunakan *drone mapping* dan *visitor flow simulation* ungkap tantangan akut ruang pameran sempit, sirkulasi pengunjung bottleneck di pintu masuk dengan queue time >10 menit, pencahayaan 200 lux rendah versus standar ICOM 300 - 500 lux untuk textiles, tata display linear membosankan tanpa thematic zoning seperti “Dualitas Alam Manusia”, dan akses difabel nol, mengurangi *learning effectiveness* 35% per *visitor tracking heatmap* dengan *Tobii Pro glasses* dan *agent based*.

Kondisi fasilitas fisik museum merupakan salah satu komponen utama dalam menentukan kualitas layanan serta pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi, ketersediaan fasilitas pendukung, serta efektivitas sistem pengelolaan pengunjung memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan kenyamanan pengunjung museum. Ketika fasilitas interpretasi seperti papan penunjuk, sistem informasi, maupun sarana kenyamanan ruang tidak dirancang secara optimal, maka hal tersebut dapat menimbulkan hambatan navigasi, menurunkan aksesibilitas informasi, serta mengurangi kualitas pengalaman kunjungan (Wibowo, 2015).

Manajemen sumber daya manusia dalam layanan museum juga menjadi faktor penting. Ketersediaan pemandu yang memadai serta kualitas interaksi layanan berperan dalam membentuk persepsi positif pengunjung terhadap museum. Kekurangan personel atau distribusi layanan yang tidak seimbang berpotensi

menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak pada kepuasan pengunjung secara keseluruhan (Putra et al., 2024). Pengelolaan kapasitas layanan, pengaturan alur kunjungan, serta perencanaan fasilitas interpretasi perlu dilakukan secara sistematis guna memastikan pengalaman pengunjung berlangsung efektif, nyaman, dan informatif.

Museum menghadapi tuntutan transformasi menuju institusi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Museum modern tidak lagi hanya berfungsi sebagai ruang penyimpanan koleksi budaya, tetapi juga sebagai ruang pembelajaran interaktif yang menekankan pengalaman pengguna. Implementasi teknologi interaktif seperti kios digital, augmented reality, sistem informasi berbasis aplikasi, serta visualisasi multimedia terbukti mampu meningkatkan keterlibatan pengunjung, memperkaya pemahaman terhadap koleksi, serta memperkuat kualitas pengalaman kunjungan. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa teknologi interaktif memiliki pengaruh signifikan terhadap keterlibatan, pengalaman, dan kepuasan pengunjung museum, bahkan menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Gozali, et al 2024)

Transformasi digital museum juga berkaitan erat dengan perubahan pola komunikasi dan ekspektasi pengunjung di era informasi. Pemanfaatan berbagai perangkat digital komunikasi, media sosial, sistem informasi daring, serta layanan interaktif berbasis teknologi terbukti mampu memperluas jangkauan museum, meningkatkan interaksi dengan publik, serta mendorong peningkatan jumlah kunjungan maupun kualitas pengalaman wisata budaya. Dengan demikian, integrasi antara ruang fisik museum dan teknologi digital menjadi pendekatan penting dalam membangun museum yang relevan dengan kebutuhan masyarakat kontemporer (Alam, 2021)

Perilaku pengunjung, pengalaman museum yang berkualitas terbukti memiliki hubungan langsung dengan kepuasan serta niat berkunjung kembali. Pengalaman yang interaktif, mudah diakses, informatif, serta memberikan nilai edukatif dan emosional akan meningkatkan sikap positif pengunjung serta memperkuat loyalitas terhadap museum. Pengembangan kualitas layanan museum tidak hanya harus berfokus pada aspek fasilitas fisik, tetapi juga perlu mencakup desain pengalaman

pengunjung secara holistik, termasuk integrasi teknologi, manajemen layanan, serta pendekatan interpretasi budaya (Suparna & Gede 2025)

Diperlukan penelitian yang komprehensif untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan, pengalaman pengunjung, kepuasan, serta loyalitas dalam konteks museum daerah. Pendekatan pemodelan struktural dinilai relevan karena mampu menjelaskan hubungan kausal antarvariabel laten secara simultan serta mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi pengalaman pengunjung museum. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep kualitas layanan museum yang tidak hanya berorientasi pada dimensi layanan konvensional, tetapi juga mempertimbangkan faktor identitas budaya, nilai pengalaman, serta integrasi teknologi digital sebagai bagian dari ekosistem museum modern (Leofran, et al 2025)

Hasil penelitian diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi pengembangan layanan museum berbasis teknologi informasi, peningkatan kualitas interpretasi koleksi, optimalisasi sistem informasi pengunjung, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia layanan museum. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan strategi pengembangan museum daerah secara berkelanjutan serta mendukung peningkatan kualitas pengelolaan museum publik di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai ?
2. Apakah persepsi nilai budaya berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai ?
4. Apakah persepsi nilai budaya berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai ?
5. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai ?

6. Apakah kualitas pelayanan dan persepsi nilai budaya berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi ?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menganalisis dan memvalidasi secara empiris mekanisme kausalitas yang menghubungkan dimensi – dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model *service quality* dan persepsi nilai budaya dengan pembentukan loyalitas pengunjung di Museum Lampung Ruwa Jurai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran mediasi kritis dari kepuasan pengunjung dalam mentransformasikan pengaruh kualitas pelayanan dan nilai budaya menjadi loyalitas, sehingga dapat rekomendasi strategis yang akurat untuk peningkatan mutu layanan yang adaptif dan berkelanjutan bagi institusi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai.
- b. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nilai budaya terhadap kepuasan pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai.
- d. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nilai budaya terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai.
- e. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai.
- f. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai budaya terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Museum Lampung Ruwa Jurai.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi penting bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa dan manajemen museum, khususnya pada ranah perilaku konsumen institusi kultural. Kontribusi utama berupa validasi dan pengayaan model kausalitas yang secara eksplisit menghubungkan dimensi kualitas pelayanan dan persepsi nilai budaya dengan variabel perantara kepuasan dan variabel konsekuensi loyalitas pengunjung. Kajian ini memperluas penerapan teoretis model *service quality* ke dalam konteks museum, yang berbeda dengan jasa komersial, dengan mengintegrasikan nilai budaya sebagai kepuasan. Temuan empiris mengenai peran mediasi kepuasan, baik sebagai mediasi penuh maupun, akan memperjelas mekanisme teoretis pembentukan perilaku kunjungan ulang di sektor warisan budaya. Validitas model yang dihasilkan dapat digunakan sebagai fondasi bagi studi – studi akademis lanjutan dalam pengembangan teori manajemen pengunjung museum di nasional maupun regional.

2 Manfaat Praktis

1. Memberikan dasar pertimbangan bagi pengelola museum dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek fasilitas, kenyamanan, serta interaksi layanan kepada pengunjung.
2. Menjadi acuan dalam pengembangan program dan penyajian nilai budaya yang lebih menarik, informatif, dan kontekstual, sehingga mampu meningkatkan pengalaman kunjungan secara lebih bermakna.
3. Memberikan rekomendasi strategis dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung, yang berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan serta citra positif museum sebagai institusi budaya.

3 Manfaat Bagi Masyarakat

1. Meningkatkan kualitas pengalaman masyarakat dalam mengunjungi museum sebagai sarana edukasi, rekreasi, dan pelestarian budaya.
2. Mendorong peningkatan kesadaran dan apresiasi masyarakat terhadap nilai-nilai budaya lokal yang disajikan melalui museum.
3. Memberikan kontribusi dalam penguatan peran museum sebagai ruang publik yang inklusif, edukatif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat modern.

