

ABSTRAK

Amira Candra Ardiani, 10080011059, Public Relations, M. Subur Drajat, Drs., M.Si., Pelayanan Komunikasi Museum Geologi Bandung dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan, 2015.

Komunikasi merupakan bagian dari pelayanan. Kegiatan komunikasi dalam pelayanan jasa sangat penting dan utama karena dari akibat komunikasi yang terjadi, hasil kegiatan pelayanan dapat diukur tingkat kesuksesannya yaitu melalui output atau tanggapan dari para konsumen yang telah mendapatkan pelayanan tersebut. Proses komunikasi tentu saja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, baik dalam sebuah instansi pemerintahan maupun perusahaan. Salah satu instansi pemerintahan yang berada di Bandung yaitu Museum Geologi. Museum Geologi berupaya menciptakan kepuasan bagi pengunjung untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan komunikasi Museum Geologi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan.

Tujuan dari penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana Museum Geologi memberikan pelayanan penyediaan jasa (*Tangibles*) dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan, bagaimana Museum Geologi menyampaikan jasa secara tepat (*Reliability*) dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan, bagaimana Museum Geologi menanggapi kritik dan saran pengunjung (*Responsiveness*) dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan, bagaimana Museum Geologi membangun kepercayaan pengunjung (*Assurance*) dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan dan bagaimana Museum Geologi bersikap adil (*Emphaty*) terhadap pengunjung dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan Analisis Deskriptif. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetes pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang sehingga dapat menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Hasil peneliiian diketahui bahwa pelayanan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Teori SERVQUAL membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan Museum Geologi meningkatkan kepuasan wisatawan terutama guru-guru dari SMP yang mendampingi siswa-siswinya.

Kata kunci : Komunikasi, Pelayanan Komunikasi, Kepuasan

ABSTRACT

Amira Candra Ardiani, 10080011059, Public Relations, M. Subur Drajat, Drs., M.Si., Communication services Geology Museum Bandung in efforts to increase satisfaction visitors, 2015.

Communication is part of service. Communication activities in services is very important and because of the main communication due to what happened, the results of the service can be measured the level of its success is through the output or response from consumers who have received these services. The process of communication of course influence on the quality of services provided, either in a government agencies and companies. One of the government agencies which located in Bandung namely Geology Museum. Geology Museum tries to create satisfaction for visitors to provide public services that good and professional. This study done to observe the communication services Geology Museum in efforts to increase the satisfaction of visitors.

The purposes of this research, the author wants to know how the provision of services provide a service of Geology Museum (tangibles) in efforts to increase the satisfaction of visitors, how accurately convey services Geology Museum (reliability) in efforts to increase the satisfaction of visitors, how to respond to criticism and advice visitors of Museum Geology (responsiveness) in efforts to increase the satisfaction of visitors, how to build confidence and assurance in efforts to increase the satisfaction of visitors and how to be fair (empathy) Museum Geology visitors in efforts to increase the satisfaction of visitors.

This research uses quantitative analysis by the descriptive. The author uses the method of research descriptive because this research has the goal to test the question of research relating to the state and current happenings so can describe systematically facts and the characteristics of an object or the subject of study properly.

The results of this research to know that the communication impact on the satisfaction of visitors. Servqual theory prove that the Geological/Geology increase services provided especially visitors gratification from junior high school teachers accompanying the students.

Keywords : Communication, Communication Services, Satisfaction