

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
DALAM MENINGKATKAN MINAT BERKUNJUNG DI
MUSEUM TIMAH PANGKALPINANG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SYIFA FAWZIYA ANJANI

2234004

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Pariwisata Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id fsej@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
NOMOR : 37/In.40/FS/PP.00.9/01/2026

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Syifa Fawziya Anjani
NIM : 2234004
Prodi : Pariwisata Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung di Museum Timah Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 14 Januari 2026
Dekan,



Dr. H. Iskandar, M.Hum

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Fawziya Anjani
Nim : 2234004
Program Studi : Pariwisata Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung Di Museum Timah Pangkalpinang”**. Ini merupakan asli hasil karya dan penelitian penulis sendiri, bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang yang penulis ketahui, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka,

Yang menyatakan,


Syifa Fawziya Anjani
2234004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel,
33173 email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website:
www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Syifa Fawziya Anjani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Syifa Fawziya Anjani
Nim : 2234004
Prodi : Pariwisata Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi dalam Meningkatkan Minat Berkunjung di Museum Timah Pangkalpinang

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap dimaklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih. *Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing I

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006

Bangka,
Pembimbing II

Ratna Kusuma Dewi, M.A
NIP. 199405242020122029



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel,
33173 email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website:
www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Syifa Fawziya Anjani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di Bangka

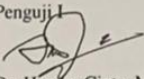
Assalamu 'alaikum Wr.Wb

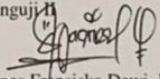
Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Syifa Fawziya Anjani
Nim : 2234004
Prodi : Pariwisata Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi dalam Meningkatkan Minat Berkunjung di Museum Timah Pangkalpinang

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap dimaklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih. *Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Penguji I

Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Bangka, 22 Nov 2025
Penguji II

Agnes Fransiska Dewi, M.Par
NIP. 199703102024032001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsababel.ac.id
Website: www.iainsababel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B-68/In.40/FS/PP.00.9/01/2026

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi dalam Meningkatkan Minat Berkunjung di Museum Timah Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Syifa Fawziya Anjani
N I M : 2234004
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Pariwisata Syariah (PARSY)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Imam Alfikri Pratama, M.Pd.
NIP. 199102112019031010
3. Penguji I,
Dr. Hendra Cipta, M.S.I.
NIP. 198007132008011010
4. Penguji II,
Agnes Fransiska Dewi, M.Par.
NIP. 199703102024032001



telah dimunqasyahkan pada hari: Selasa, 25 November 2025, dengan nilai A (87,7) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah: 286)

"Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(QS. Al-Insyirah: 7)

Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang perjuangkan hari ini.

(Syifa Fawziya Anjani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur alhamdulillah kupersembahkan karya ini yang tak ada artinya tanpa mereka.

Kedua orangtuaku yaitu ayah Pauzi Holik dan ibu Istati, yang telah mendukung, memotivasi sepanjang waktu dengan penuh kesabaran dikala suka maupun duka yang dialami hingga mengantarkan diriku sampai ke titik ini. Mereka berdua adalah malaikat tak bersayap dengan rasa cinta tak terhingga.

Saudara tersayang yaitu Faiz Kurniawan dan Muhamad Hafizh Albukhori yang selalu menjadi teman di setiap kegiatan apapun dan orang yang selalu menyemangati dan membantu di setiap langkahku.

Teruntuk Fabio Saviola yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penyusunan skripsi penulis. Terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Terakhir, untuk diri saya sendiri, Syifa Fawziya Anjani atas segala kerja keras dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang, mari bekerjasama kedepannya untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi dalam Meningkatkan Minat Berkunjung di Museum Timah Pangkalpinang

Syifa Fawziya Anjani

2234004

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstract

Permasalahan dalam penelitian ini di latar belakang oleh potensi Museum Timah Pangkalpinang yang perlu dikembangkan seiring dengan menurunnya jumlah kunjungan dalam beberapa tahun terakhir dengan kurangnya maksimal pelayanan dikarenakan hanya mempunyai satu pengelola sudah termasuk *tour guide*, yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu, tidak ada upaya untuk mempromosikan museum ini di media sosial. Meskipun demikian fasilitas yang tersedia seperti mushola, toilet, tempat parkir, studio mini dan teknologi *virtual reality* (VR) sudah cukup memadai untuk mendukung pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi dalam meningkatkan minat berkunjung di Museum Timah Pangkalpinang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode survei. Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Pangkalpinang berjumlah 230.441 penduduk dan jumlah sampelnya sebanyak 400 responden. Metode pengumpulan datanya menggunakan *goolge form* berbentuk kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple randam sampling*. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dan pengolahan data dengan menggunakan bantuan IBM SPSS *statistics* versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X^1) dan promosi (X^2) berpengaruh terhadap minat berkunjung dengan tingkat signifikan kualitas pelayanan t hitung sebesar $3,594 > t$ tabel $1,966$ dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan promosi menunjukkan nilai t hitung sebesar $17,308 > t$ tabel $1,966$ dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Untuk pengujian secara simultan atau bersamaan, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap minat berkunjung di Museum Timah Pangkalpinang (Y) karena memiliki nilai F hitung $422,146 > F$ tabel $3,021$ dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya di bidang kajian yang sama dengan memperluas variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Minat Berwisata, Museum Timah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, karena hanya dengan Rahmat-Nya skripsi ini bisa diselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurahka kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta para Sahabatnya, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Tujuan dituliskannya skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) di Prodi Pariwisata Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi dalam Meningkatkan Minat Berkunjung di Museum Timah Pangkalpinanag.” Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Bapak Imam Alfikri Pratama, M. Pd, selaku ketua Prodi Pariwisata Syariah Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
4. Ibu Atika, M.Ak, Selaku Sekretaris Program Studi Pariwisata Syariah, sekaligus Dosen Penasehat Akademik.

5. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I, selaku pembimbing satu penulis, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan kebaikan hatinya dalam membantu, memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
6. Ibu Ratna Kusuma Dewi, M.A, selaku pembimbing dua penulis, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, dan kebaikan hatinya dalam memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
7. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I, selaku Dosen Penguji I
8. Ibu Agnes Fransiska Dewi, M. Par, selaku Dosen Penguji II.
9. Seluruh Civitas Akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, yang telah memberikan fasilitas, ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan yang dapat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak Taufik selaku Kepala Museum Timah Pangkalpinang, beserta seluruh jajaran dan staf. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan atas izin, bantuan data, serta dukungan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung.
11. Teristimewa ayahanda Pauzi Holik dan ibunda tercinta Istati, saudara tersayang Faiz Kurniawan dan Muhamad Hafizh Albukhori serta seluruh keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi baik moral maupun material.

12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Pariwisata Syariah angkatan 2022, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan dan bantuannya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Bangka,



Syifa Fawziya Anjani

NIM. 2234004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	7
HALAMAN PERSEMBAHAN	8
KATA PENGANTAR.....	10
DAFTAR ISI.....	13
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR.....	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
Abstract.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel	10
B. Hubungan Antar Variabel.....	13
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	15
D. Landasan Teoritis	16
E. Hipotesis	29
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31

B.	Data dan Jenis Data	31
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	33
D.	Definisi Operasional Variabel	35
E.	Model Penelitian.....	37
F.	Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	37
G.	Teknik Pengumpulan Data	38
H.	Validitas dan Reliabilitas.....	39
I.	Analisis Data	40
BAB IV		45
HASIL PEMBAHASAN DAN PEMBAHASAN		45
A.	Hasil Penelitian.....	45
B.	Pembahasan	59
BAB V		63
PENUTUP		63
A.	Kesimpulan.....	63
B.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR TABEL

Tabel III 1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel III 2 Pedoman Nilai Skala Likert	38
Tabel IV. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel IV. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Kecamatan	46
Tabel IV. 3 Hasil Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas (X1)	47
Tabel IV. 4 Hasil Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas (X2)	48
Tabel IV. 5 Hasil Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas (Y)	48
Tabel IV. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel IV. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel IV. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel IV. 9 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	54
Tabel IV. 10 Hasil Uji Parsial (T).....	56
Tabel IV. 11 Hasil Uji Simultan (F)	58
Tabel IV. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Pengunjung Museum Timah Pangkalpinang.....	3
Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian	16
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Uji Validitas
- Lampiran 3. Uji Reliabilitas
- Lampiran 4. Uji Normalitas
- Lampiran 5 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8. Uji Parsial (Uji T)
- Lampiran 9. Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)
- Lampiran 11. SK Pembimbing
- Lampiran 12. Tabel Uji T
- Lampiran 13. Tabel Uji F
- Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup