

## ABSTRAK

Kepuasan pengunjung sangat mempengaruhi perkembangan sebuah perusahaan, dengan berkembangnya suatu usaha pariwisata di suatu daerah maka akan mendorong munculnya berbagai usaha penunjang lainnya. Museum Samudera Pasai merupakan objek wisata berbasis budaya yang menampilkan daya tarik wisata berwujud hasil-hasil seni rupa, peninggalan sejarah, adat istiadat. Museum Samudera Pasai terletak di Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh. Pada tahun 2023 terlihat bahwa terjadi penurunan pengunjung yang cukup signifikan, pada bulan Januari jumlah pengunjung Museum sebanyak 1.397, bulan Februari sebanyak 2.294, bulan Maret sebanyak 1.578, bulan April sebanyak 35, bulan Mei sebanyak 1.836, bulan Juni sebanyak 831, bulan Juli sebanyak 651, bulan Agustus sebanyak 610, bulan September sebanyak 534 dan pada bulan Oktober sebanyak 737. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola Museum Samudera Pasai. Metode yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu metode *Service Quality (Servqual)*. *Servqual* merupakan suatu metode untuk mengidentifikasi tingkat atau kualitas kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan suatu industri jasa melalui lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati) dan *assurance* (jaminan) dengan menganalisa kesenjangan (gap) antara nilai persepsi dan nilai ekspektasi pengunjung. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh nilai gap sebesar -0,50, dimensi *responsiveness* diperoleh nilai gap sebesar -0,43, dimensi *reliability* diperoleh nilai gap sebesar -0,32, dimensi *assurance* diperoleh nilai gap sebesar -0,26 dan dimensi *emphaty* diperoleh nilai gap sebesar -0,34. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung Museum Samudera Pasai belum tercapai.

*Kata Kunci : Kepuasan konsumen, wisata budaya, museum samudera pasai, servqual*