

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Museum</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 Pengertian Museum.....	7
2.1.2 Unsur-unsur museum .....	8
2.1.3 Fungsi Museum.....	9
2.1.4 Jenis-Jenis Museum .....	10
2.1.5 Penyajian Koleksi .....	11
<b>2.2. Interpretasi</b> .....	<b>13</b>
2.2.1 Pengertian Interpretasi .....	13
2.2.2 Metode Interpretasi .....	14
2.2.3 Bentuk Interpretasi .....	14
2.2.4 Interpretasi yang Efektif.....	17
<b>2.3. Kepuasan Pengunjung</b> .....	<b>22</b>
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	22
2.3.2 Model Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3.3 Ekspektasi atau Harapan Pelanggan .....	25
2.3.4 Kinerja (Perceived Performance).....	27
2.3.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
2.3.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung .....	29

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, 2014

*ANALISIS PENINGKATAN KINERJA METODE INTERPRETASI MUSEUM POS INDONESIA DI KOTA BANDUNG BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.4 Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	33
3.2. Populasi .....	33
3.3 Sampel .....	33
3.4 Metode Penelitian .....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.6 Oprasionalisasi Variabel.....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8 Instrumen Penelitiandan Skala Pengukuran.....	38
3.9 Uji Validitas dan Realibilitas.....	40
3.9.1 Uji Validitas .....	40
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.10 Teknik Analisis Data .....	46
3.10.1 Garis Kontinum.....	46
3.10.2 <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>51</b>
4.1.1 Visi.....	52
4.1.2 Misi .....	52
4.1.3 Strategi .....	52
4.1.4 Benda Koleksi .....	53
4.1.5 Konservasi dan Pengembangan Museum .....	55
4.1.6 Dasar Pelaksanaan Konservasi .....	57
4.1.7 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Konservasi.....	57
4.1.8 Langkah Kegiatan Konservasi .....	58
4.1.9 Hasil Konservasi .....	58
4.1.10 Tata Kelola Museum.....	61
4.1.11 Metode Interpretasi Museum Pos Indonesia.....	66
<b>4.2 Karakteristik Pengunjung .....</b>	<b>70</b>
4.2.1 Karekteristik Berdasarkan Usia Responden.....	70
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	71

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, 2014

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA METODE INTERPRETASI MUSEUM POS INDONESIA DI KOTA  
BANDUNG BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden .....	72
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Daerah Asal Responden .....	72
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	73
4.2.6 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan Responden .....	75
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungannya ke Museum Pos Indonesia .....	76
4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	77
4.2.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung .....	78
<b>4.3 Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....</b>	<b>79</b>
4.3.1 Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dari Metode Interpretasi <i>Personal</i> .....	79
4.3.2 Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Metode Interpretasi <i>Non-Personal</i> .....	82
4.3.3 Rekapitulasi Tingat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dari Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia .....	85
<b>4.4 Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....</b>	<b>87</b>
4.4.1 Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) dari Metode Interpretasi <i>Personal</i> di Museum Pos Indonesia .....	87
4.4.2 Tingkat Kinerja ( <i>Perrformance</i> ) dari Metode Interpretasi <i>Non-Personal</i> di Museum Pos Indonesia.....	90
4.4.3 Rekapitulasi Tingat Kinerja ( <i>Performance</i> ) dari Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia .....	94
<b>4.5 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia .....</b>	<b>96</b>
4.5.1. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Metode Interpretasi <i>Personal</i> di Museum Pos Indonesia.....	97
4.5.2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Metode Interpretasi <i>Non- Personal</i> di Museum Pos Indonesia .....	98
<b>4.6 Upaya Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia .....</b>	<b>99</b>
4.6.1 Kuadran I ( <i>Focus Improvement Efforts Here</i> ) .....	101
4.6.2 Kuadran II ( <i>Maintain Performance</i> ) .....	104
4.6.3 Kuadran III ( <i>Medium-Low Priority</i> ) .....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>106</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>107</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, 2014

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA METODE INTERPRETASI MUSEUM POS INDONESIA DI KOTA  
BANDUNG BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2009-2013 ..... 1

Tabel 1.2 Data Kunjungan Ke Museum Negeri di Kota Bandung Tahun 2009-2013 ..... 2

Tabel 2.1 Definisi Kepuasan Pengunjung dari Beberapa Sumber ..... 23

Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data ..... 35

Tabel 3.2 Oprasionalisasi Variabel ..... 36

Tabel 3.3 Pedoman Nilai Kuisisioner ..... 39

Tabel 3.4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kinerja 42

Tabel 3.5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kepentingan (Importance Rating) ..... 43

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kinerja (performance rating) 45

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan (importance rating) ..... 45

Tabel 4.1 Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan (Importance) dari Metode Interpretasi Personal di Museum Pos Indonesia ..... 80

Tabel 4.2 Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan (Importance) dari Metode Interpretasi Non-Personal di Museum Pos Indonesia ..... 82

Tabel 4.3 Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan (Importance) dari Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia ..... 85

Tabel 4.4 Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja (Performance) dari Metode Interpretasi Personal di Museum Pos Indonesia..... 88

Tabel 4.5 Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja (Performance) dari Metode Interpretasi Non-Personal di Museum Pos Indonesia ..... 90

Tabel 4.6 Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja (Performance) dari Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia ..... 94

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Metode Interpretasi Personal di Museum Pos Indonesia..... 97

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Metode Interpretasi Non-Personal di Museum Pos Indonesia .....	98
Tabel 4.9 Upaya Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi Pada Kuadran I (Focus Improvement Efforts Here) .....	102
Tabel 4.10 Item-Item yang Terdapat Pada Kuadran II (Maintain Performance) .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Paradigma Diskonfirmasi .....	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 3.1 Garis Kontinum .....	46
Gambar 3.2 Contoh Garis Kontinum .....	47
Gambar 3.3 <i>Importance-Performance Matrix</i> .....	50
Gambar 4.1 Kegiatan Interpretasi Personal di Museum Pos Indonesia .....	67
Gambar 4.2 Kegiatan Pengunjung di dalam Ruang Pameran Tanpa Adanya Pemandu.....	67
Gambar 4.3 Pamflet Museum Pos Indonesia .....	68
Gambar 4.4 Booklet Museum Pos Indonesia .....	69
Gambar 4.5 Contoh Benda Koleksi yang Dilengkapi Dengan Papan Interpretasi	69
Gambar 4.6 Grafik Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	70
Gambar 4.7 Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	71
Gambar 4.8 Grafik Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden.....	72
Gambar 4.9 Grafik Karakteristik Berdasarkan Daerah Asal Responden .....	73
Gambar 4.10 Grafik Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	74
Gambar 4.11 Grafik Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan Responden .....	75
Gambar 4.12 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungannya ke Museum Pos Indonesia .....	76
Gambar 4.13 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi ...	77
Gambar 4.14 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung...	78
Gambar 4.15 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dari Metode Interpretasi <i>Personal</i> di Museum Pos Indonesia .....	81
Gambar 4.16 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan Dari Metode Interpretasi <i>Non-Personal</i> di Museum Pos Indonesia .....	84

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, 2014

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA METODE INTERPRETASI MUSEUM POS INDONESIA DI KOTA BANDUNG BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 4.17 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dari Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia .....	86
Gambar 4.18 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) dari Metode Interpretasi <i>Personal</i> di Museum Pos Indonesia .....	89
Gambar 4.19 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) dari Metode Interpretasi <i>Non-Personal</i> di Museum Pos Indonesia .....	92
Gambar 4.20 Salah Satu Sudut Ruang Pameran Museum Pos Indonesia yang Benda Koleksinya Tidak Ditata Dengan Baik .....	93
Gambar 4.21 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) dari Metode Interpretasi di Museum Pos Indonesia	95
Gambar 4.22 <i>Importance-Performance Matrix</i> .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Penelitian .....	112
Lampiran II Tabulasi Karakteristik Responden .....	117
Lampiran III Tabulasi Data Validitas dan Realibilitas .....	121
Lampiran IV Tabulasi Data Kuisisioner 100 Responden .....	124
Lampiran V Tabulasi Data Interval.....	132