

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP INTERPRETASI NON-PERSONAL DI MUSEUM NEGERI SRI BADUGA KOTA BANDUNG

ABSTRAK

Oleh :

RisyaAnnisa Kudus
0906476

Interpretasi non personal merupakan suatu cara dalam mengkomunikasikan pesan dan informasi yang ingin disampaikan. Interpretasi sangat berperan dalam menciptakan pengalaman yang berkualitas dalam kunjungan pada suatu destinasi. Interpretasi yang baik haruslah memiliki aspek *enjoyable*, *relevant*, *organize*, dan *thematic*. Interpretasi yang baik akan berdampak pada kesan yang baik dibenak pengunjung. Museum Negeri Sri Baduga perlu adanya interpretasi non-personal yang baik guna meningkatkan kualitas kunjungan dan juga meningkatkan kepuasan pengunjung setelah kunjungan ke Museum Negeri Sri Baduga. .

Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengolahan data *CSI*, *CDS* dan *IPA*. Metode *CDS*, *CSI* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga, sedangkan metode *IPA* digunakan untuk merumuskan strategi perbaikan kinerja interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung yang datang ke Museum Negeri Sri Baduga, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakpuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal yang ada pada Museum Negeri Sri Baduga. Berdasarkan metode *IPA* dapat diketahui pula mana yang lebih didahulukan untuk diperbaiki, seperti dengan merestorasi pameran, menambah keragaman media interpretasi, menambah kegiatan dan program interpretasi yang melibatkan langsung pengunjung sehingga tingkat kepuasan pengunjung dapat meningkat.

Kata Kunci: KepuasanPengunjung, interpretasi non-personal, Museum Negeri Sri Baduga,

**VISITOR SATISFACTION ANALYSIS OF
NON PERSONAL INTERPRETATION
IN SRI BADUGA STATE MUSEUM OF BANDUNG**

ABSTRACT

By:

Risya Annisa Kudus
0906476

Non-personal interpretation is a way of communicating messages and information to be conveyed. Interpretation was instrumental in creating a quality experience during a visit to a destination. Good interpretation should have enjoyable, relevant, organize, and thematic aspects. Good interpretation will impact the minds of visitors with a good impression. Sri Baduga State Museum have a good non-personal interpretation in order to improve the quality of visitation and also to increase visitor satisfaction after a visit to Sri Baduga State Museum.

The methodology used is quantitative descriptive with data processing techniques CSI, CDS, and IPA. CDS and CSI methods used to determine the level of visitor satisfaction against non personal interpretation in Sri Baduga State Museum, while the method IPA is used to formulate a performance improvement strategy for non-personal interpretation in Sri Baduga State Museum. The population in this study is the number of visitors who come to Sri Baduga State Museum, with a total sample of 100 respondents taken.

The results showed a visitor dissatisfaction against non personal interpretation. Under IPA method can also determine which attributes are more precedence to be fixed, by restoring the exhibit, add the variety of the interpretation media, add the activity and program of interpretation which involved the visitor in person so that the level of visitor satisfaction can be increased.

Keywords: visitor satisfaction, non-personal interpretation, Sri Baduga State Museum