

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teoritis.....	8
1. Wisata dan Pariwisata.....	8
2. Pengertian Wisatawan	8
3. Interpretasi.....	9
4. Konsep Pemasaran.....	23
5. Kepuasan Pengunjung	24
6. Museum	28
B. Kerangka Pemikiran	34

Risya Annisa Kudus, 2013

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

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Metode Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Alat Pengumpul Data.....	38
1. Kuisisioner	38
2. Wawancara	39
3. Dokumentasi.....	39
4. Studi Literatur.....	39
F. Metode Analisis Data.....	39
1. Pengukuran Data	39
2. Penetapan Skala.....	40
G. Operasionalisasi Variabel.....	41
H. Teknik Pengolahan Data.....	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas.....	47
3. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	49
4. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	51
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 54
A. Profil Museum Negeri Sri Baduga	54
1. Sejarah Museum Negeri Sri Baduga.....	54
2. Visi dan Misi Museum Negeri Sri Baduga	55

Risya Annisa Kudus, 2013

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

3. Denah Bangunan	56
4. Struktur Organisasi	56
5. Sarana dan Prasarana	58
6. Bentuk-Bentuk Interpretasi Non-Personal yang tersedia di Museum Negeri Sri Baduga.....	59
B. Hasil Pembahasan	63
1. Profil Pengunjung	63
2. Kepuasan Pengunjung Ditinjau Dari EROT Model Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	67
3. Evaluasi Pasca Kunjungan Ke Museum Negeri Sri Baduga	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102

Risya Annisa Kudus, 2013

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung.....	2
Tabel 1.2	Daftar Museum Negeri Di Kota Bandung	3
Tabel 1.3	Jumlah Tingkat Kunjungan Wisatawan Ke Museum Negeri Sri Baduga.....	4
Tabel 2.1	Alternatif Pengukuran <i>Customer Derived Satisfaction</i>	27
Tabel 3.1	Pedoman Nilai Kuesioner	40
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel.....	41
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	45
Tabel 3.4	Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Penelitian <i>Importance Ratings Table</i>	45
Tabel 3.5	Hasil Pengukuran Uji Validitas <i>Performance Ratings Table</i>	46
Tabel 3.6	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian <i>Importance Ratings</i>	49
Tabel 3.7	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian <i>Performance Ratings</i>	49
Tabel 3.8	Kriteria Nilai <i>Cutomers Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan)...	50
Tabel 4.1	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Daerah Asal.....	63
Tabel 4.3	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.4	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.5	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan Per Bulan....	65
Tabel 4.6	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan....	65

Risya Annisa Kudus, 2013

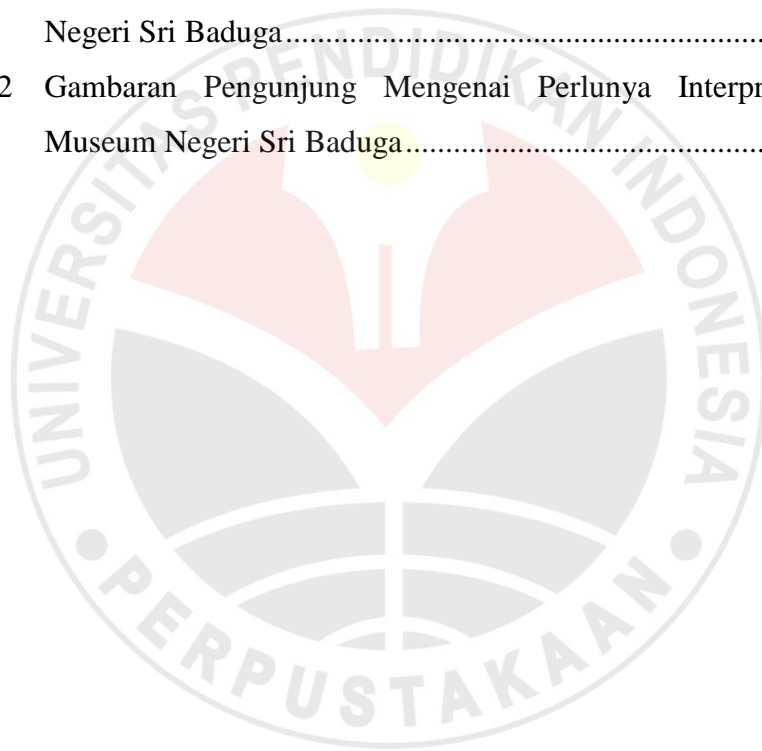
ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP INTERPRETASI NON-PERSONAL DI MUSEUM NEGERI SRI
BADUGA KOTA BANDUNG

Tabel 4.7	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Referensi Kunjungan.....	66
Tabel 4.8	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Motivasi.....	66
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Skala Kepentingan Dalam Aspek <i>Enjoyable</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	67
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Dalam Aspek <i>Enjoyable</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	69
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Pengunjung Dalam Aspek <i>Enjoyable</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Sri Baduga.....	72
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Skala Kepentingan Dalam Aspek <i>Organize</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	75
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Dalam Aspek <i>Organize</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	76
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan Pengunjung Dalam Aspek <i>Organize</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	78
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Skala Kepentingan Dalam Aspek <i>Thematic</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	80
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Dalam Aspek <i>Organize</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	82
Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan Pengunjung Dalam Aspek <i>Thematic</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	84

Risya Annisa Kudus, 2013

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

Tabel 4.18	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> Interpretasi Non-personal Keseluruhan Di Museum Negeri Sri Baduga.....	86
Tabel 4.19	Tingkat Kepuasan Pengunjung Secara Keseluruhan Tentang Interpretasi Non-personal Di Museum Sri Baduga.....	92
Tabel 4.20	Kemungkinan Pengunjung Untuk Melakukan Kembali Kunjungan Ke Museum Negeri Sri Baduga	93
Tabel 4.21	Kemungkinan Pengunjung Untuk Merekomendasikan Museum Negeri Sri Baduga.....	95
Tabel 4.22	Gambaran Pengunjung Mengenai Perlunya Interpreter Di Museum Negeri Sri Baduga.....	96



Risya Annisa Kudus, 2013

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Interpreter Sedang Membandingkan Meletusnya Gunung Volcano Dengan Segela Kopi Panas.....	20
Gambar 2.2	Paradigma Diskonfirmasi Harapan.....	24
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1	Lokasi Museum Negeri Sri Baduga.....	36
Gambar 3.2	Garis Kontinum.....	41
Gambar 3.3	Matriks <i>Importance Performance</i>	53
Gambar 4.1	Gedung Museum Negeri Sri Baduga.....	54
Gambar 4.2	Denah Museum Negeri Sri Baduga.....	56
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Museum Negeri Sri Baduga.....	57
Gambar 4.4	Macam-Macam Diorama di Museum Negeri Sri Baduga.....	59
Gambar 4.5	<i>Wall or Flat Exhibits</i> di Museum Negeri Sri Baduga.....	60
Gambar 4.6	Media Tiga Dimensi di Museum Negeri Sri Baduga.....	60
Gambar 4.7	Media Interaktif di Museum Negeri Sri Baduga.....	61
Gambar 4.8	Contoh Brosur Museum Negeri Sri Baduga.....	62
Gambar 4.9	Contoh Pamflet Museum Negeri Sri Baduga.....	62
Gambar 4.10	Garis Kontinum Skala Kepentingan Dalam Aspek <i>Enjoyable</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.	69

Risya Annisa Kudus, 2013

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

Gambar 4.11	Garis Kontinum Persepsi Pengunjung Mengenai Kinerja Dalam Aspek <i>Enjoyable</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	71
Gambar 4.12	Garis Kontinum Skala Kepentingan Dalam Aspek <i>Organize</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	76
Gambar 4.13	Garis Kontinum Persepsi Pengunjung Mengenai Kinerja Dalam Aspek <i>Organize</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	77
Gambar 4.14	Garis Kontinum Skala Kepentingan Dalam Aspek <i>Thematic</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	81
Gambar 4.15	Garis Kontinum Persepsi Pengunjung Mengenai Kinerja Dalam Aspek <i>Thematic</i> Pada Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	83
Gambar 4.16	Matriks <i>Importance Performance</i> Media Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	89
Gambar 4.17	Garis Kontinum Tingkat Kepuasan Pengunjung Yang Berkunjung Ke Museum Negeri Sri Baduga	93
Gambar 4.18	Garis Kontinum Kemungkinan Pengunjung Untuk Berkunjung Kembali Ke Museum Negeri Sri Baduga.....	94
Gambar 4.19	Garis Kontinum Kemungkinan Pengunjung Merekomendasikan Museum Negeri Sri Baduga	96
Gambar 4.20	Garis Kontinum Gambaran Pengunjung Mengenai Perlunya Interpreter Di Museum Negeri Sri Baduga.....	97
Gambar 4.21	Preferensi Jenis Interpretasi Non-personal.....	98

Risya Annisa Kudus, 2013

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

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian	106
LAMPIRAN 2	Hasil Rekapitulasi Data.....	112
LAMPIRAN 3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	158
LAMPIRAN 4	Gambar Media Interpretasi Non-personal Di Museum Negeri Sri Baduga.....	165

Risya Annisa Kudus, 2013

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

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