

**PENGARUH PELAYANAN INTERPRETASI PERSONAL TERHADAP
NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Pariwisata

Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Oleh

Muhammad Banin Rizky Adireza

1608280

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Muhammad Banin Rizky Adireza
1608280

**PENGARUH PELAYANAN INTERPRETASI PERSONAL TERHADAP NIAT
BERKUNJUNG KEMBALI DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:
Pembimbing I



Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.
NIP. 19741018 200812 2 001

Pembimbing II



Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si.
NIP. 19880703 201504 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., Par., MM.
NIP. 19810522 201012 1 006

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, ridho rahmat dan curahan nikmat iman dan islam yang tiada terbatas, sehingga penulis mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak karunianya sehingga penulis dapat melaksanakan proses skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orangtua penulis, Bapak Tia Rahmat Sulaeman dan Ibu Renny Julianti yang selalu memberikan doa setiap saat, juga selalu mendukung dari segi materi dan non materi demi kelancaran dalam pendidikan dan yang terakhir si bungsu yang selalu berulah Alamanda Maulidya yang membantu mendoakan.
3. Bapak Dr. AH. Hudaibi Galih Kusuma, S.ST., MM. selaku ketua prodi Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama penulis menjalani masa pendidikan di program studi Manajemen Resort & Leisure.
4. Ibu Fitri Rahmafritria, S.P., M.Si. selaku dosen pembimbing I skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, dan do'a kepada penulis. Memberikan arahan yang terbaik, serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si. selaku dosen pembimbing II skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasannya dalam

- memberikan ilmu, bimbingan, motivasi dan do'a kepada penulis. Memberikan arahan yang terbaik, serta eluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Laoshi Oen dan Mam Kuswardani selaku dosen bahasa. Terimakasih banyak bapak dan ibu yang saya hormati sampai kapanpun karena sudah memberikan cintanya untuk para mahasiswanya.
 7. Bapak Rahmat dan Ibu Nurul, terimakasih atas bantuannya dalam hal administrasi dari penulis memulai masa perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
 8. Seluruh Dosen Manajemen Resort & Leisure yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama penulis melakukan masa perkuliahan.
 9. Keluarga jangan rindu, abok, dika, jono, galih, ijul, panjul, dias, gingin, anduk, gina, muti, bibil, dwi yang telah senantiasa mendukung, mendoakan, memberi kehangatan, tawa dan cerita selama 10 tahun ini.
 10. Sahabat – sahabat seperjuangan wildan, sarai, ajay, jamal, andrian, bekur, koko, fadil, fera, Selma, Naomi, dinda, kudil, oci, ikal, agne, adis, anin, bira, sinta, tageg, alika yang sudah menemani, memberikan cerita, memberikan semangat selama berkuliah di MRL.
 11. Seluruh teman-teman MRL 2016 yang telah memberikan warna dan juga pembelajaran selama perkuliahan.
 12. Kaka kakaku tercinta andi, pipin, zaldy, kadins, asyraf, abang, ilham, amel, uncle, mas agus, mas bagus, mang kuronk, kang gum, kang prima, kang gagah, a opel, mam yuls, robby, mas panji, raqesh yang sudah memberikan bimbingannya, ilmunya, nasehatnya, kasih sayangnya selama mengenal penulis.
 13. Grup peluk mufti, fasya, yoga, tiwi maksih telah menjadi teman yang gila dan tidak bisa diajak kerjasama selama 12 tahun ini.
 14. Teman-teman sma ule, iwang, ata, dendi, amy, yasmin, rere, aul, dinda, nurul, firas, dandi terimakasih telah memberikan cerita di masa sma
 15. Kania dewi terimakasih telah membuat penulis jatuh cinta selama 3 kali membuat cerita tersendiri yang akan membekas sampai kapanpun.

PENGARUH PELAYANAN INTERPRETASI PERSONAL TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG

ABSTRAK

Muhammad Banin Rizky Adireza

1608280

. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan interpretasi personal terhadap niat berkunjung kembali di museum geologi Bandung. Metode penelitian yang di gunakan yaitu metode kuantitatif. Proses analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dengan variabel layanan interpretasi personal sebagai variabel dependen dan niat berkunjung kembali sebagai variabel independen. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online melalui *google form*. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* kepada 204 pengunjung yang pernah mengunjungi museum dalam kurun waktu dari tahun 2017-2019. Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh layanan interpretasi personal terhadap niat berkunjung kembali hanya 27% dan 73% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Meskipun tidak dapat secara langsung berpengaruh namun dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif antara layanan interpretasi dengan niat berkunjung kembali. Penelitian ini berkontribusi secara teoritis dan metodologis terhadap literatur layanan interpretasi personal. Selain itu, dapat membantu pengelola museum geologi dalam memahami layanan interpretasi personal dan niat berkunjung kembali untuk pengembangan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Layanan Interpretasi Personal, Niat Berkunjung Kembali, Museum Geologi

PENGARUH PELAYANAN INTERPRETASI PERSONAL TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG

ABSTRACT

Muhammad Banin Rizky Adireza

1608280

The purposed of this research is to analyze the effect of personal interpretation service on intention to revisit Bandung Geological Museum. The research method used is quantitative methods. The data analysis process used a simple linear regression method with personal interpretation service variables as the dependent variable and intention to revisit as the independent. The data collection technique in this study used a questionnaire distributed online by google form. Determination of the sample in this study using purposive sampling technique to 204 visitors who have visited the museum in the periode 2017-2019. The result of this research is that the effect of personal interpretation service on the intention to revisit is only 27% and 73% is influenced by other factors. Although it cannot be done directly, in this study there is a positive influence between interpretation and intention to revisit. This research contributes theoreticly and methodologically to the personal interpretation service licture. In addition, it can help the manager of the geological museum in understanding personal interpretations and visiting intentions for future developments.

Keywords: Personal Interpretation Service, Intention To Revisit, Geological Museum

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------------------------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | iii |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Pelayanan Interpretasi Personal | 8 |
| B. Niat Berkunjung Kembali..... | 12 |
| C. Museum..... | 13 |
| D. Hubungan Pelayanan Interpretasi Personal dan Niat Berkunjung Kembali..... | 18 |
| E. Penelitian Sebelumnya | 18 |
| F. Kerangka Pemikiran | 19 |
| G. Hipotesis..... | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| A. Lokasi Penelitian..... | 22 |
| B. Jenis dan Metode Penelitian | 22 |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel..... | 23 |
| D. Populasi, Sampel, dan-Teknik Pengambilan-Sampel..... | 25 |
| E. Jenis dan Sumber Data..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| F. Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| G. Instrumen Penelitian | 28 |
| H. Uji Instrumen | 29 |
| 1. Uji Validitas | 29 |
| 2. Uji Reliabilitas | 31 |
| I. Teknik Analisis Data | 32 |
| 1. Analisis Data Deskriptif | 32 |
| 2. Analisis Data Verifikatif | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 38 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 38 |
| 1. Profil Museum Geologi..... | 38 |
| 2. Sejarah Singkat Museum Geologi..... | 38 |
| B. Gambaran Umum Ruang Museum Geologi | 39 |
| 1. Ruang Geologi Indonesia | 39 |
| 2. Ruang Sejarah Kehidupan | 40 |
| 3. Ruang Sumberdaya Geologi..... | 41 |
| 4. Ruang Manfaat dan Bencana Geologi..... | 41 |
| C. Kondisi Layanan Interpretasi Personal di Museum Geologi | 42 |
| D. Karakteristik Wisatawan | 43 |
| E. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Interpretasi Personal .. | 47 |
| 1. Tanggapan responden mengenai pemandu dalam memahami kebutuhan pengunjung..... | 48 |
| 2. Tanggapan responden mengenai pemandu memiliki kemampuan berbahasa yang baik | 49 |
| 3. Tanggapan responden mengenai sikap profesional pemandu..... | 51 |
| 4. Tanggapan responden mengenai interpretasi pemandu yang menyenangkan..... | 52 |
| 5. Tanggapan responden mengenai pemandu menjawab pertanyaan dengan cepat dan tepat | 53 |
| 6. Tanggapan responden mengenai pemandu terbuka untuk masukan | 55 |
| 7. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan interpretasi personal | 56 |

| | |
|---|-----------|
| F. Tanggapan Responden Mengenai Niat Berkunjung Kembali..... | 57 |
| 1. Tanggapan responden mengenai niat berkunjung kembali..... | 58 |
| 2. Tanggapan responden mengenai niat merekomendasikan..... | 59 |
| 3. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai niat berkunjung kembali..... | 60 |
| G. Pengaruh Pelayanan Interpretasi Personal Terhadap Niat Berkunjung Kembali Di Museum Geologi Bandung | 62 |
| 1. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana..... | 62 |
| 2. Uji Koefisien Determinasi | 63 |
| 3. Uji Hipotesis | 64 |
| H. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 66 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 69 |
| A. Kesimpulan..... | 69 |
| B. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN..... | 79 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Data Jumlah Kunjungan Pengunjung Ke Museum Geologi Bandung | 4 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi-Variabel | 24 |
| Tabel 3.2 | Skala Likert | 28 |
| Tabel 3.3 | Tabel Koefisien Korelasi nilai r | 29 |
| Tabel 3.4 | Hasil Uji Validitas Instrumen..... | 30 |
| Tabel 3.5 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 30 |
| Tabel 3.6 | Hasil Uji Normalitas..... | 34 |
| Tabel 3.7 | Hasil Uji Linieritas | 35 |
| Tabel 3.8 | Pedoman koefisien Determinasi | 36 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Wisatawan | 43 |
| Tabel 4.2 | Tanggapan Responden Mengenai Pemandu Dalam Memahami Kebutuhan Pengunjung | 48 |
| Tabel 4.3 | Tanggapan Responden Mengenai Pemandu Memiliki Kemampuan Berbahasa Yang Baik | 49 |
| Tabel 4.4 | Tanggapan Responden Mengenai Sikap Professional Pemandu..... | 51 |
| Tabel 4.5 | Tanggapan Responden Mengenai Interpretasi Pemandu Yang Menyenangkan | 52 |
| Tabel 4.6 | Tanggapan responden mengenai pemandu menjawab pertanyaan dengan cepat dan tepat | 53 |
| Tabel 4.7 | Tanggapan Responden Mengenai Pemandu Terbuka Untuk Masukan | 55 |
| Tabel 4.8 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Interpretasi Personal | 56 |
| Tabel 4.9 | Tanggapan Responden Mengenai Saya Akan Kembali Ke Museum Dimasa Yang Akan Datang..... | 58 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Mengenai Saya Akan Merekomendasikan Pada Teman Teman | 59 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.11 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Niat Berkunjung Kembali | 60 |
| Tabel 4.12 | Hasil Persamaan Linier Sederhana..... | 62 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 63 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)..... | 65 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji T | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Ulasan Pengunjung Museum Geologi | 5 |
| Gambar 3.1 | Garis Kontinum | 34 |
| Gambar 4.1 | Ruangan Geologi Indonesia | 40 |
| Gambar 4.2 | Ruangan Sejarah Kehidupan | 40 |
| Gambar 4.3 | Ruangan Sumberdaya Geologi | 41 |
| Gambar 4.4 | Ruangan Manfaat dan Bencana Geologi | 41 |
| Gambar 4.5 | Garis kontinum mengenai pemandu dalam memahami kebutuhan pengunjung | 49 |
| Gambar 4.6 | Garis kontinum mengenai pemandu memiliki kemampuan berbahasa yang baik | 50 |
| Gambar 4.7 | Garis kontinum mengenai sikap professional pemandu..... | 51 |
| Gambar 4.8 | Garis kontinum mengenai interpretasi pemandu yang menyenangkan | 53 |
| Gambar 4.9 | Garis kontinum mengenai pemandu menjawab pertanyaan dengan jelas dan tepat | 54 |
| Gambar 4.10 | Garis kontinum mengenai pemandu terbuka untuk masukan | 55 |
| Gambar 4.11 | Garis Kontinum Rekapitulasi Pelayanan Interpretasi Personal | 57 |
| Gambar 4.12 | Garis kontinum mengenai saya akan kembali ke museum dimasa yang akan datang | 58 |
| Gambar 4.13 | Garis kontinum mengenai saya akan merekomendasikan pada teman – teman | 60 |
| Gambar 4.14 | Garis Kontinum Rekapitulasi niat berkunjung kembali | 61 |

DAFTAR PUSTAKA

- Aliaga, M., & Gunderson, B. (2002). *Interactive Statistics*. Thousand Oaks.
- Al-Rasyid, H. (1994). *Teknik penarikan sampel dan penyusunan skala*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Ap, J., & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 551-563.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashari, & Purbayu, S. B. (2005). *Analisis statistik dengan microsoft excel dan SPSS*. Yogyakarta.
- Bagus, I. G., & Eka, N. M. (2012). *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality satisfaction and behavioral intention. *Annals of tourism research*, 785-804.
- Chan, A., Hsu, C. H. C., & Baum, T. (2015). The impact of tour service performance on tourist satisfaction and behavioral intentions: A study of Chinese tourists in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 18-33.
- Chang, J. C. (2009). Taiwanese tourists' perceptions of service quality on outbound guided package tours: A qualitative examination of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Vacation Marketing*, 165-178.
- Chen, F. C., & Tsai, D. C. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions. *Tourism Management*, 1115-1122.
- Chen, Y. C., Xu, H., & Guo, J. (2011). The impact of interactive quality between tour guides and tourists on tourist perceptions—A model with tourist perceived risks as mediator. *Tourism Tribune*. *Tourism Tribune*, 37-44.
- Cheng, Y.-S., Kuo, N.-T., Chang, K.-C., & Chen, C.-H. (2018). How a tour guide interpretation service creates intention to revisit for tourists from mainland

- China: the mediating effect of perceived value. *Journal of China Tourism Research*.
- Chiang, C.-Y., & Chen, W.-C. (2014). The impression management techniques of tour leaders in group package tour service encounters. *Journal of travel & tourism marketing*.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of tourism research*, 5-29.
- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000). A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of retailing*.
- Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Indonesia. (2009). *Ayo Kita Mengenal Museum*. Jakarta: Direktorat Museum.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1987). *Petunjuk Tata Tertib di Museum Negeri Propinsi*. Jakarta: Direktorat Jendral Kebudayaan.
- Geva, A., & Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research*, 177-185.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gitelson, R. J., & Crompton, J. L. (1984). Insights into the repeat vacation phenomenon. *Annals of Tourism Research*, 199-217.
- Gronholdt, L. (2000). The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences. *Total Quality Management*, 509-514.
- Gujarti, D. (2003). *ekonometri Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Gyyte, D. M., & Phelps, A. (1989). Patterns of destination repeat business: British tourist in mallorca, Spain. *Journal of Travel Research*, 24-28.
- Ha, H. Y. (2004). Factors influencing consumer perceptions of brand trust online. *The Journal of Product and Brand Management*, 329-342.
- Hair, J. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States: Pearson.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.

- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention, a general structural equation model. *European journal of marketing*.
- Heung, V. C. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 305-315.
- Holloway, J. C. (1981). The Guided Tour: A Sociological/Approach. *Annals of Tourism Research*, 377-402.
- Huang, S., & Hsu, C. (2009). Effects of travel motivation, past experience, perceived constraint, and attitude on revisit intention. *Journal of Travel Research*, 1-16.
- Huang, S., Hsu, C., & Chan, A. (2010). Tourguide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 3-33.
- Huang, S., Weiler, B., & Assaker, G. (2015). Effect of interpretive guiding outcomes on tourist satisfaction and behavioral intention. *Journal of Travel Research*, 344-358.
- Kaelan, M. S. (1998). *Fifasat bahasa, masalah dan perkembangannya*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kompas. (2015, July 10). *Museum.Geologi.Wisata.Edukasi.Unggulan.di.Kota.Bandung*. Retrieved Mei 14, 2020, from travel.kompas.com:https://travel.kompas.com/read/2015/07/10/142900327/Museum.Geologi.Wisata.Edukasi.Unggulan.di.Kota.Bandung
- Kong, H. (2014). Are tourguides in china ready for ecotourism?An importance-performance analysis of perceptions and performances. *Asia pacific journal of tourism research*, 17-34.
- Kozak, M. (2001). Repeater's behavior at two distinct destinations. *Annals of Tourism Research*, 784-807.
- Kumparan. (2018, February 4). *cara-lain-menikmati-museum-geologi-yang-akan-membuatmu-ketagihan-mengunjungi-museum*. Retrieved Mei 14, 2020, from kumparan.com/shanty-dewi-arifin/: <https://kumparan.com/shanty-dewi-arifin/>

dewi-arifin/cara-lain-menikmati-museum-geologi-yang-akan-membuatmu-ketagihan-mengunjungi-museum

- Kuo, N. T., Chang, K. C., Cheng, Y. S., & Lin, J. C. (2016). Effect of tour guide interpretation and tourist satisfaction on destination loyalty in kinmen battlefield tourism: Perceived playfulness and perceived flow as moderators. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 103-122.
- Laureiro, S. M., & Gonzalez, F. J. (2008). The importance of quality, satisfaction, trust, and image in relation to rural tourist loyalty. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 117-136.
- Lin, Y.-C., Lin, M.-L., & Chen, Y.-C. (2018). Examining the impact of tour guide's professional competences on service quality, Tourist satisfaction and repurchase intention towards package tour products. *Journal of Tourism and Hospitality Management*.
- Liu, Y., & Deng, X. (2017). Study of the tour guide interactive quality's impact on the tourist retravelling intention based on the tourists perceived value: A case study of Bali travelling. *European Scientific Journal*, 210-220.
- Malhotra, N. K., & Uslay, C. (2009). Commentary: Relative Presence of Business-to-Business Research in the Marketing Literature: The Demand-Oriented Path Forward. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 23-30.
- Marinkovic, V., Senic, V., Ivkov, D., Dimitrovski, D., & Bjelic, M. (2014). The antecedents of satisfaction and revisit intentions for full-service restaurants. *Marketing Intelligence & Planning*, 311-327.
- Moscardo, G. (1998). Interpretation and sustainable tourism: functions, examples and principles. *The Journal of Tourism Studies*. *The Journal of Tourism Studies*, 2-13.
- Mossberg, L. L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours. *Tourism Management*, 437-445.
- Noor, J. (2014). *Metodelogi penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Oppermann, M. (1998). Destination threshold potential and the law of repeat visitation. *Journal of Travel Research*, 131-137.
- Oppermann, M. (2000). Tourism destination loyalty. *Journal of Travel Research*, 78-84.

- Pereira, E. (2005). How do tourist guides add value to an ecotour? Interpreting interpretation in the State of Amazonas, Brazil. *Hospitality Review*, 1-8.
- Petrick, J. F., & Backman, S. J. (2002). An examination of the construct of perceived value for the prediction of golf travelers' intentions to revisit. *Journal of Travel Research*, 38-45.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. JAKARTA: PT Raja Grafindo Persada.
- Purawanto, A., Erwan, & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Riduan, & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ross, G. (1993). Destination evaluation and vacation preferences. *Annals of Tourism Research*.
- Ryu, K., Han, H., & Kim, T. H. (2008). The relationships among overall quick-casual restaurant image, perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality*, 459-469.
- Sarwono, J. (2012). *Metode riset skripsi pendekatan kuantitatif menggunakan prosedur SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Shouten, F. (1990). Target groups and display in museum. *Holland reinward academie*.
- Soejipto. (1991). *Museum dan Persoalannya*. Surabaya: PT. RINEKA CIPTA.
- Som, Marzuki, Yousefi, & Abu Khalifeh. (2012). Factors Influencing Visitors' Revisit Behavioral Intentions: A Case Study of Sabah, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*.
- Song, Z., Su, X., & Li, L. (2013). The indirect effects of destination image on destination loyalty intention through tourist satisfaction and perceived value: The bootstrap approach. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 386-409.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2010). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. New York: The University of North Carolina Press.
- Ting, S., & Chiu, Y. (2016). The Impact of interpretation service quality for cultural heritage on tourist loyalty: an example of cultural heritage in taiwan . *leisure study*, 1-26.
- Tripadvisor. (n.d.). *Reviews-geology Museum- Bandung West Java*. Retrieved Mei 14, 2020, from [www.tripadvisor.co.id: https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g297704-d2229304-Reviews-Geology_Museum-Bandung_West_Java_Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g297704-d2229304-Reviews-Geology_Museum-Bandung_West_Java_Java.html)
- Triton, P. (2006). *SPSS 13.0 riset statistik parametrik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsang, N, K. F., Yeung, S., & Cheung, C. (2011). A critical investigation of the use and effectiveness of interpretive services. *Asia pacific journal of tourism research*, 123-137.
- Uka, C. (Bali). *I Made Seraya, Proyek Pengembangan Permuseuman*. 1983.
- Wahid, S. (2004). *Analisis regresi menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wearing, S. (2008). Enhancing visitor experience through interpretation: An examination of influencing factors.
- Weiler, B., & Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing.
- Williams, C., & Buswell, J. (2003). *Service quality in leisure and tourism*. London: CABI Publishing.
- Yamada, N. (2011). Why tour guiding is important for ecotourism: Enhancing guiding quality with the ecotourism promotion policy in Japan. *Asia pacifif journal of tourism research*, 139-15.
- Yi-Sung Cheng, Nien-Te Kuo, Kuo-Chien Chang, & Chien-Hsu Chen. (2018). How a Tour Guide Interpretation Service Creates Intention to Revisit for

Tourists from Mainland China: The Mediating Effect of Perceived Value.
Journal of china Tourism Research.

Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalyty: A structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45-56 .

Zeithaml. (2009). *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.

Zhang, H. Q., & Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Manajemen*, 81-91.