

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP  
INTERPRETASI NON-PERSONAL  
DI GALERI NASIONAL INDONESIA, JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh  
studi pada Program Strata 1



Disusun oleh:

**Prita Aziziya**

**201822542**

**PROGRAM STUDI STUDI DESTINASI PARIWISATA**

**JURUSAN KEPARIWISATAAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA BANDUNG**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

**“Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Interpretasi Non-Personal di Galeri  
Nasional Indonesia, Jakarta”**

NAMA : PRITA AZIZIYA

NIM : 201822542

PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Pendamping,



Sugeng Hermanto, S.Sos., MM.Par  
NIP. 19581212 199303 1 001



Dra. Zuhelfa, M.Hum.  
NIP. 19640724 199403 2 001

Bandung, 28 Juni 2022

Mengetahui,  
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama,



Dr. ER Ummi Kalsum., MM.Par., CHRMP  
NIP.19730723 199503 2 001

# LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

## TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP INTERPRETASI NON-PERSONALDI GALERI NASIONAL INDONESIA, JAKARTA

NAMA : PRITA AZIZIYA  
NIM : 201822542  
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



**Sugeng Hermanto, S.Sos., M.M.Par**  
NIP. 19581212 199303 1 001

Pembimbing Pendamping,



**Dra. Zulhefa, M.Hum**  
NIP. 19640724 199403 2 001

Penguji I,



**Tatang Sopian, S.Pd., M.Hum**  
NIP. 19701009 200605 1 001

Penguji II,



**Rachmat Syam, S.Sos., M.M.Par**  
NIP. 19600505 198303 1 002

Bandung, 27 Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

**Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.**  
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 19710506 199803 1 001



## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : PRITA AZIZIYA  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/3 Mei 2000  
NIM : 201822542  
Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata  
Jurusan : Kepariwisataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: **TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP INTERRETASI NON-PERSONAL DI GALERI NASIONAL INDONESIA, JAKARTA** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2022



Prita Aziziya

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Tanpa arahan, motivasi, dan dukungan dari pihak lain, penulis tidak akan dapat melaksanakan skripsi ini dengan efektif. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., sebagai Direktur Politeknik Pariwisata Bandung.
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum, MM. Par., CHM., CHRMP., sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., M.M. Par., sebagai Ketua Jurusan Kepariwisataan serta Ketua Program Studi Studi Destinasi Pariwisata.
4. Bapak Sugeng Hermanto S.Sos., M.M.Par., sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Dra. Zulhefa, M.Hum., sebagai dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
6. Ayah Ponco dan Ibu Ririh sebagai orang tua yang telah memberikan kasih sayang, dukungan materil dan moral kepada peneliti.
7. Kakak kandung, Mbak Prima, Mbak Priska, dan keponakan, Abimana yang telah memberikan semangat kepada peneliti.
8. Rekan terdekat, Nisa Setiawan, Viska, Alberki, Hafidz, Najma, Fadhlhan, Dinda, Audrey, Dzaky, Reinald, Alief yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
9. Pihak Galeri Nasional Indonesia yang telah membantu peneliti dalam memberikan izin dan pengumpulan data penyusunan skripsi.
10. Teman-teman Studi Destinasi Pariwisata (SDP) angkatan 2018, dan semua pihak terkait yang mempermudah penyusunan skripsi ini.

Bandung, Agustus 2022

Penulis

## ABSTRAK

Galeri Nasional Indonesia ialah salah satu destinasi wisata museum di DKI Jakarta yang menyajikan karya seni seniman Indonesia maupun internasional dengan aliran modern kotemporer. Dalam menampilkan karya seninya, Galeri Nasional Indonesia menggunakan Interpretasi Non-Personal untuk membantu menafsirkan makna karya seni. Jumlah kunjungan wisatawan Galeri Nasional Indonesia meningkat setiap tahunnya, namun terdapat beberapa keluhan seperti kemudahan membaca informasi yang menarik serta kemenarikan desain pada panel dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Dengan menggunakan dimensi *Panel, Label, Audio, Signage, Multimedia (DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* serta *Customer Satisfaction Index (CSI)*, penelitian kuantitatif ini mendapatkan 150 responden dengan membagikan kuesioner kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke Galeri Nasional Indonesia. Dari 13 atribut yang dianalisis, wisatawan sudah merasa puas. Namun, terdapat beberapa prioritas tertinggi pada atribut untuk ditingkatkan dalam hal peningkatan kepuasan pengunjung: penggunaan bahasa yang sederhana, daya tarik informasi dan desain yang ditampilkan melalui panel, dan penggunaan multimedia.

**Kata Kunci: Interpretasi Non-Personal, Kepuasan Wisatawan, Galeri Nasional Indonesia**

## **ABSTRACT**

*The National Gallery of Indonesia is a tourist museum in DKI Jakarta that exhibits modern and contemporary works of art by Indonesian and international artists. In displaying their artwork, the National Gallery of Indonesia uses Non-Personal Interpretation to help understand the meaning of the artwork. The number of tourist visits to the National Gallery of Indonesia increases every year, but there are some complaints, such as difficulty reading interesting information and the attractiveness of the design on the panel, which can affect tourist satisfaction. By using the dimensions of Panel, Label, Audio, Signage, Multimedia (DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D), and Importance-Performance Analysis (IPA), as well as the Customer Satisfaction Index (CSI), this quantitative study obtained 150 respondents by distributing questionnaires to tourists who had been to the National Gallery of Indonesia. Of the 13 attributes analyzed, tourists are satisfied. However, there are some of the highest priority attributes to improve in terms of increasing visitor satisfaction: use of simple language; attractiveness of information and designs displayed through panels; and use of multimedia.*

***Keyword: Non-Personal Interpretation, Tourist Satisfaction, Galeri Nasional Indonesia***



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Keterbatasan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Kajian Teori .....	6
1. Interpretasi.....	6
2. Bentuk Interpretasi .....	8
3. Interpretasi Non-Personal.....	8
4. Kepuasan Wisatawan .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	16
C. Kerangka Pemikiran.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Rancangan Penelitian .....	19
B. Objek Penelitian .....	19
C. Populasi dan Sampel .....	20
1. Populasi .....	20
2. Sampel .....	20
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
1. Teknik Pengumpulan Data .....	21
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	23
3. Teknik Analisis Data .....	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	32



F. Jadwal Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Profil Responden.....	35
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	40
1. Fasilitas Interpretasi Non-Personal di Galeri Nasional Indonesia.....	40
2. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Interpretasi Non-Personal di Galeri Nasional Indonesia.....	44
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
A. Simpulan .....	51
B. Implikasi.....	52
C. Saran.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2 Kuadran Importance-Performance Analysis	29
Gambar 3 Grafik Jenis Kelamin Wisatawan	35
Gambar 4 Grafik Usia Wisatawan	36
Gambar 5 Grafik Domisili Wisatawan	36
Gambar 6 Grafik Pekerjaan Wisatawan	37
Gambar 7 Grafik Kunjungan ke Galeri Nasional Indonesia	38
Gambar 8 Grafik Kesiediaan Wisatawan Berkunjung Kembali	38
Gambar 9 Grafik Kesiediaan Merekomendasikan kepada Kerabat	39
Gambar 10 Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis Interpretasi Non Personal Galeri Nasional Indonesia	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 2 Hasil Uji Validitas	24
Tabel 3 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)	25
Tabel 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)	26
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 6 Kriteria Customer Satisfaction Index	32
Tabel 7 Matriks Operasional Variabel	33
Tabel 8 Jadwal Penelitian	34
Tabel 9 Tingkat Perceived Performance Interpretasi Non-Personal	40
Tabel 10 Tingkat Perceived Performance Interpretasi Non-Personal (Lanjutan)	41
Tabel 11 Tingkat Expectation Interpretasi Non-Personal	42
Tabel 12 Tingkat Expectation Interpretasi Non-Personal (Lanjutan)	43
Tabel 13 Tingkat Kesesuaian Perceived Performance dan Expectation Interpretasi Non-Personal di Galeri Nasional Indonesia	46
Tabel 14 Tingkat Kesesuaian Perceived Performance dan Expectation Interpretasi Non-Personal di Galeri Nasional Indonesia (Lanjutan)	47

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. Kuncoro dan Riduwan. 2014. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Cetakan ke-6. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Carter, J. (2001). *A Sense of Place (an interpretive planning)*. Scotland: The tourism and Environment Initiative
- Colquhoun, F. (2005). *Interpretation Handbook and Standard*. Wellington: Department of Conservation
- Dobbin, C. (2019). *Exhibitions: What exactly is interpretation*. Qatar: Media Majlis 2022
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ham, Sam.1992. *Enviromental Interpretation: Practical Guide for People with Big Ideas and Small Budgets*: Colorado: North American Press.
- Jonathan Sarwono & Ely Suhayati. (2010). *Riset Akuntansi Menggunakan SPSS*. Edisi Pertama. Bandung: Graha Ilmu
- Kasmadi & Sunariah. 2013. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Logan, H. (2005). *Interpretation Handbook and Standard*. Wellington: Department of Conservation.

- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. The Journal of Marketing.
- Naresh K. Malhotra. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation Sixth Edition* Pearson Education.
- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan-Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* ed. Ketiga Belas. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM: Penerbit Erlangga
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Seabrooke, W and Miles, C.W.N (1993) *Recreation Land Management*. London, E & FN SPON
- Sharpe, Grant. W. (1982). *Interpreting the Environment 2nd Edition*. USA: John Wiley & Sonc
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukardi. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tilden, Freeman. (1977). *Interpreting Our Heritage –Third 3rd Edition*.



Wells, Lovejoy & Welch. (2009). *Creating More Meaningful Visitor Experiences: Planning for Interpretation and Education*. U.S Department of The Interior Bureau of Reclamation