

**PENGARUH INTERPRETASI NON-PERSONAL  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM  
PERBENDAHARAAN BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti  
Program Strata – 1  
Program Studi Industri Perjalanan Wisata  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

**ALTHARIQ MEIJRENO PUTRA**

**201621130**

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**2020**

## PERNYATAAN MAHASISWA

### PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Althariq Meijreno Putra

Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 17 Mei 1998

NIM : 20162121130

Program Studi : Studi Industri Perjalanan

Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Interpretasi Non-Personal Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Perbendaharaan Bandung”** 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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/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 Tugas Akhir/Proyek Akhir/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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



**ALTHARIQ MEIJRENO PUTRA**  
NIM: 201621130

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

### PENGARUH INTERPRETASI NON-PERSONAL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM PERBENDAHARAAN BANDUNG

NAMA : Althariq Meijreno Putra  
NIM : 201621130  
PROGRAM STUDI : Studi Industri Perjalanan  
JURUSAN : Perjalanan

Pembimbing I,



**Rr. Adi Hendraningrum, S.sos, M.M**

NIP. 19690807 199403 2 001

Pembimbing II,



**Dr. R. Kusherdyana, M.Pd**

NIP. 19640630 198703 1 001

Bandung, 9 September 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**

NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,

**Faisal, MM.Par.,CHE**

NIP. 19730706 199503 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berlokasi di Museum Perbendaharaan Bandung.

Laporan skripsi ini diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada Program Studi Strata-1, Studi Industri Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, dengan judul “**PENGARUH INTERPRETASI NON-PERSONAL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM PERBENDAHARAAN BANDUNG**”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
2. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (ADAK), Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc;
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
4. Bapak Singgih Tri Wibowo, MP. Par., selaku Ketua Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
5. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing ke 1 dalam penelitian ini;
6. Bapak Dr. R. Kuserdyana, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing ke 2 dalam penelitian ini;
7. Kepada pihak manajemen Museum Perbendaharaan Bandung yang senantiasa menerima dan membantu saya dalam melakukan penelitian;
8. Kepada keluarga besar yang telah memanjatkan doa, memotivasi, dan membantu melewati proses pembuatan laporan penelitian ini;
9. Kepada rekan-rekan Studi Industri Perjalanan Wisata 2016 yang sudah memberikan dukungan semangat serta motivasi dalam penyusunan laporan penelitian ini;

10. Pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak.

Bandung, Juli 2020

Penulis

## ABSTRAK

Museum Perbendaharaan Bandung merupakan salah satu tempat wisata yang bertema edukasi yang terletak di Jawa Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Interpretasi Non-Personal yang ada berkaitan dengan kepuasan pengunjung di Museum Perbendaharaan Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu para pengunjung yang mengunjungi Museum Perbendaharaan Kota Bandung. Teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner dan observasi, dengan menggunakan alat kumpul data berupa kuesioner *online*. Data temuan diperoleh dari 100 responden yang di analisis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara demografis pengunjung laki-laki dan perempuan seimbang dengan nilai persentase 50% lalu mayoritas pengunjung adalah dengan rentang usia 16-23 tahun, pendidikan terakhir SMA, dan pekerjaan mahasiswa/i. Pada variabel interpretasi non-personal persentase tertinggi diperoleh dimensi *enjoyable*. Sedangkan variabel kepuasan pengunjung persentase tertinggi diperoleh dimensi *attribute satisfaction* dan *information satisfaction*. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel interpretasi non-personal terhadap variabel kepuasan pengunjung di Museum Perbendaharaan Bandung dengan nilai persentase sebesar 56%. Perlu adanya pengembangan interpretasi non-personal yang ada di Museum Perbendaharaan Bandung untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

**Kata kunci : Interpretasi Non-Personal, Kepuasan Pengunjung, Museum Perbendaharaan Bandung**

## ABSTRACT

*The Museum Perbendaharaan Bandung is one of the educational themed tourist attractions located in West Java. The purpose of this study is to determine the Non-Personal Interpretation that is related to visitor satisfaction at the Museum Perbendaharaan Bandung. The research method used is descriptive quantitative. The population in this study were visitors who visited the Museum Perbendaharaan Bandung. Data collection techniques in the form of questionnaires and observation, using data collection tools in the form of online questionnaires. Findings data were obtained from 100 respondents analyzed using simple linear regression analysis techniques.*

*The results of this study indicate that demographically male and female visitors are balanced by a percentage value of 50%, then the majority of visitors are in the age range of 16-23 years, last education high school, and work as student . In the non-personal interpretation variable the highest percentage was obtained by the enjoyable dimension. While the highest percentage of visitor satisfaction variables obtained attribute attribute satisfaction and information satisfaction. Based on the results of a simple linear regression test revealed that the influence of non-personal interpretation variables on visitor satisfaction variables at the Museum Perbendaharaan Bandung with a percentage value of 56%. There is a need to develop non-personal interpretations in the Bandung Treasury Museum to increase visitor satisfaction.*

***Keywords : Non-Personal Interpretation, Visitor Satisfaction, Museum Perbendaharaan Bandung***

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Pembatasan Masalah .....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Kerangka Pemikiran.....	15
D. Hipotesis Penelitian.....	16
<b>BAB III.....</b>	<b>17</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Desain Penelitian.....	17
B. Objek Penelitian .....	18
C. Populasi dan Sampel .....	18
D. Metode Pengumpulan Data .....	20
E. Matriks Operasional Variabel (MOV) .....	25
F. Analisis Data .....	26
G. Jadwal Penelitian.....	28



<b>BAB IV .....</b>	<b>29</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Karakteristik Responden .....	29
B. Analisis Interpretasi Non-Personal di Museum Perbendaharaan Bandung 32	
C. Analisis Kepuasan Pengunjung di Museum Perbendaharaan Bandung..	42
D. Analisis Pengaruh Interpretasi Non-Personal terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Perbendaharaan Bandung .....	52
<b>BAB V .....</b>	<b>58</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Implikasi.....	59
C. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>GAMBAR 1 Kerangka Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>GAMBAR 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>29</b>
<b>GAMBAR 3 Karakteristik Berdasarkan Umur.....</b>	<b>30</b>
<b>GAMBAR 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....</b>	<b>31</b>
<b>GAMBAR 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>32</b>
<b>GAMBAR 6 Garis Kontinum Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Enjoyable</i> .....</b>	<b>34</b>
<b>GAMBAR 7 Garis Kontinum Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Relevant</i> .....</b>	<b>35</b>
<b>GAMBAR 8 Garis Kontinum Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Organised</i>.....</b>	<b>37</b>
<b>GAMBAR 9 Garis Kontinum Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Thematic</i> .....</b>	<b>39</b>
<b>GAMBAR 10 Garis Kontinum Variabel Interpretasi Non-Personal.....</b>	<b>42</b>
<b>GAMBAR 11 Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung</b>	
<b>Dimensi Harapan.....</b>	<b>44</b>
<b>GAMBAR 12 Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung</b>	
<b>Dimensi Tujuan .....</b>	<b>45</b>
<b>GAMBAR 13 Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung</b>	
<b>Dimensi <i>Perceived Performance</i> .....</b>	<b>47</b>
<b>GAMBAR 14 Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung</b>	
<b>Dimensi <i>Attribute Satisfaction</i> dan <i>Information Satisfaction</i> ..</b>	<b>48</b>
<b>GAMBAR 15 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pengunjung .....</b>	<b>52</b>
<b>GAMBAR 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>TABEL 1 Data Jumlah Pengunjung Tahunan Museum Perbendaharaan Bandung.....</b>	<b>2</b>
<b>TABEL 2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>14</b>
<b>TABEL 3 Hasil Pengujian Validitas .....</b>	<b>22</b>
<b>TABEL 4 Hasil Pengujian Reliabilitas .....</b>	<b>24</b>
<b>TABEL 5 Matriks Operasional Variabel .....</b>	<b>25</b>
<b>TABEL 6 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>TABEL 7 Tanggapan Responden Terhadap Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Enjoyable</i> .....</b>	<b>33</b>
<b>TABEL 8 Tanggapan Responden Terhadap Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Relevant</i> .....</b>	<b>35</b>
<b>TABEL 9 Tanggapan Responden Terhadap Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Organised</i> .....</b>	<b>36</b>
<b>TABEL 10 Tanggapan Responden Terhadap Interpretasi Non-Personal</b>	
<b>Dimensi <i>Thematic</i> .....</b>	<b>38</b>
<b>TABEL 11 Analisis Rekapitulasi Variabel Interpretasi Non-Personal .....</b>	<b>39</b>
<b>TABEL 12 Rekapitulasi Penilaian Mengenai</b>	
<b>Variabel Interpretasi Non-Personal.....</b>	<b>41</b>
<b>TABEL 13 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung</b>	
<b>Dimensi Harapan .....</b>	<b>43</b>
<b>TABEL 14 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung</b>	
<b>Dimensi Tujuan .....</b>	<b>44</b>
<b>TABEL 15 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung</b>	
<b>Dimensi <i>Perceived Performance</i> .....</b>	<b>46</b>

<b>TABEL 16</b>	<b>Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung</b>	
	<i>Dimensi Attribute Satisfaction dan Information Satisfaction</i> .....	47
<b>TABEL 17</b>	<b>Analisis Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengunjung</b> .....	49
<b>TABEL 18</b>	<b>Rekapitulasi Penilaian Mengenai</b>	
	<b>Variabel Kepuasan Pengunjung</b> .....	51
<b>TABEL 19</b>	<b>Hasil Uji Normalitas</b> .....	53
<b>TABEL 20</b>	<b>Hasil Uji Linieritas</b> .....	54
<b>TABEL 21</b>	<b>Hasil Uji Hipotesis</b> .....	56
<b>TABEL 22</b>	<b>Hasil Uji Regresi Linier Sederhana</b> .....	56
<b>TABEL 23</b>	<b>Hasil Uji Koefisien Determinasi</b> .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Kuesioner

Lampiran 3 Formulir Bimbingan

Lampiran 4 Hasil Turnitin

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian

Lampiran 7 Biodata Penulis

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ballantyne and Moscardo. (2008). *Interpretation and attractions in alan fyall, Brian Garrod, Anna Leask and Stephen wanhill (ed.), Managing visitor attractions 2nd ed.* Oxford: ButterworthHeinemann.
- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Colquhoun, F. (2005). *Interpretation handbook and standard: distilling the essence*. Wellington, New Zealand: Department of Conservation.
- Creswell, J. W. (2014). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grønholdt, L., Martensen, A., Jørgensen, S., & Jensen, P. (2015). Customer experience management and business performance. *International journal of quality and service sciences*.
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Kartiwa, S. (2009). *Majalah Ilmu Permuseuman. Museografia*. Diakses dari <http://pustaka.kebudayaan.kemendikbud.go.id>

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*, Jakarta: PT Gramedia Pusataka Utama.
- Nuriata. (2015)., *Teknik Pemanduan-Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Oliver, R. L. (2010). Customer satisfaction. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2015 Pasal 1 Ayat 3 tentang Museum.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Roberts et., al . (2014)., dalam Giana, Moscardo. 2014., *Interpretation and Tourism: Holy Grail or Emperor's robes*.
- Sharpe, Grant. W. (1982). *Interpreting the environment 2nd edition*. USA: John Wiley & Sonc.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Wardiyanta, (2006). Metode Penelitian Pariwisata, Yogyakarta : Andi.

Wearing, Stephen et.al . (2008)., Enchancing Visitor Experience Through Interpretation: An Examination of Influencing Factors. CRC Sustainable Tourism.