

**PENGARUH INTERPRETASI PERSONAL DAN
INTERPRETASI NON-PERSONAL TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI MUSEUM PENDIDIKAN NASIONAL
(THE EFFECT OF PERSONAL INTERPRETATION AND NON-
PERSONAL ON VISITOR'S SATISFACTION AT THE
NATIONAL EDUCATION MUSEUM)**

Ilmiati Tsaniah¹

*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari Bandung
Ilmiatitsaniah@stiepar.ac.id*

M. Liga Suryadana²

*Politeknik Pariwisata NHI Bandung
liga_suryadana@yahoo.com*

Sutanto Leo³

*Politeknik Pariwisata NHI Bandung
sut@stp-bandung.ac.id*

ABSTRACT

This study aims to determine whether the influence of personal interpretation (X1) consist of 4 dimensions, enjoyment, relevant, organized, and thematic and non-personal interpretation (X2) consist of 6 dimensions, sign, interpretation board, map, brochure, audio and audio visual media and interpretative exhibit on visitor satisfaction consisting of revisiting, transaction between product lines, comparison to other and visitors's immunity to offers by competition. This study uses descriptive and verification testing and the method used is path analysis with the results of a descriptive study of the description of personal interpretations, non-personal interpretations and visitor satisfaction each having average value of 3,50, 3,51, and 3,56 which is on the continuum line in either category. The results of the calculation of the coefficient of determination show that the influence of personal interpretation variables and non-personal interpretations on visitor satisfaction is 50.1%, while the remaining 49.9% is the contribution of other variables not included in the study. The results of the verification analysis are simultaneous and partial testing of the hypotheses simultaneously and partially, simultaneously based on the calculated F value of 197,154 > F table of 3.04 which means it has a significant effect, while partially using the t test for mama X1 variable has a t value of 4,93 > t table 1,962 and X2 of 11,98 > t table 1,962 can be interpreted that there is a significant influence between each independent variable on the dependent variable.

Keywords: *personal interpretation, non-personal interpretation, visitor satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh interpretasi *personal* (X_1) yang terdiri dari 4 dimensi yaitu *enjoyment*, *relevan*, *organized*, dan *thematic* dan interpretasi *non-personal* (X_2) yang terdiri dari 6 dimensi yaitu, *sign*, *interpretation board*, *map*, *brochure*, *media audio* dan *audio visual* serta *interpretative exhibit* terhadap kepuasan pengunjung yang terdiri dari pengunjung ulang, pembelian antara lini produk, referensi kepada orang lain dan kekebalan pengunjung terhadap tawaran pesaing. Penelitian ini menggunakan pengujian secara deskriptif dan verifikatif dan metode yang digunakan adalah *path analysis* dengan hasil dari penelitian deskriptif mengenai gambaran interpretasi *personal*, interpretasi *non-personal* dan kepuasan pengunjung masing-masing memiliki nilai rata-rata sebesar 3,50, 3,51, dan 3,56 yang mana berada pada garis kontinum dengan kategori baik. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan pengaruh variabel interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal* terhadap kepuasan pengunjung sebesar 50,1 %, sementara sisanya 49,9 % merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Hasil penelitian verifikatif yaitu menguji hipotesis secara simultan dan parsial, secara simultan berdasarkan nilai F hitung sebesar 197,154 > F tabel sebesar 3,04 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan, adapun secara parsial menggunakan uji *t* yang mana variabel X_1 memiliki nilai *t* hitung sebesar 4,93 > *t* tabel 1,962 dan X_2 sebesar 11,98 > *t* tabel 1,962 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan diantara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Kata kunci: interpretasi personal, interpretasi non-personal, kepuasan pengunjung.

PENDAHULUAN

Museum Pendidikan Nasional merupakan museum yang berada di wilayah kampus Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) diresmikan pada tanggal 5 Mei 2015. Museum ini dibangun sebagai bentuk kepedulian Universitas Pendidikan Indonesia dalam melestarikan warisan sejarah budaya terutama dalam bidang pendidikan serta menjadi destinasi wisata sejarah dan pendidikan.

Museum sebagai lembaga *non-profit* yang berfungsi untuk melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat. Dalam proses penyampaian informasi yang akan diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pengunjung museum. Dibutuhkan media yang akurat untuk memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai sejarah setiap koleksi yang ada di museum sehingga kegiatan kunjungan tersebut akan sesuai dengan harapan pengunjung.

Menurut Nuriata (2015: 97) dalam proses penyampaian informasi dan pesan yang sesungguhnya mengenai isi dan museum diperlukan sebuah media interpretasi yang mampu memberikan pemahaman kepada pengunjung mengenai isi dari museum. Terdapat dua jenis media interpretasi yaitu interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal*. Interpretasi *personal* merupakan interpretasi yang dilakukan dengan bantuan seorang pemandu ahli yang akan mendampingi selama proses kunjungan ke museum dan menjelaskan mengenai makna setiap koleksi yang ada. Interpretasi yang kedua adalah interpretasi *non-personal* yang bersifat *tangible* yaitu media fisik yang memberikan informasi mengenai isi museum seperti *signs*, brosur, map, media layar sentuh, pemutaran video, foto, animasi.

Interpretasi *personal* di museum merupakan proses penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak museum kepada pengunjung melalui perantara seorang *guide* atau *interpreter*. Seorang *interpreter* atau *guide* secara langsung bertemu dan bertatap muka dengan pengunjung museum. Pengunjung dapat menjelajah isi museum ditemani dengan seorang *guide* yang akan menjelaskan secara rinci setiap koleksi yang dipamerkan. Sehingga memudahkan pengunjung untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dari seorang *guide*. Kegiatan *guiding* ini biasa dilakukan untuk jenis kunjungan berkelompok atau dalam jumlah yang besar seperti *study tour* bagi pelajar sekolah atau rombongan wisatawan yang memiliki waktu kunjungan yang terbatas. Dalam waktu yang terbatas tersebut seorang *interpreter* dituntut untuk mampu memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk kepada pengunjung museum tentang museum dan isinya.

Bagi wisatawan yang datang secara *personal* atau hanya dalam kelompok kecil, media interpretasi *non-personal* menjadi hal yang sangat penting. Karena media tersebut berperan dalam memberikan informasi kepada pengunjung dengan sebenar-benarnya mengenai koleksi dari museum sehingga wisatawan bisa dengan mudah memahami koleksi dari museum. Pada level pengunjung individual, interpretasi *non-personal* menjadi salah satu yang sangat fundamental berkaitan dengan informasi primer yang bisa diberikan pihak museum serta sebagai bagian dari pengalaman saat di museum yang akan berdampak pada kepuasan pengunjung tersebut (Roberts 2014: 89).

Di sinilah terdapat peran dari sebuah interpretasi, interpretasi sebagai sebuah jembatan yang dapat menjadi penghubung antara pesan yang ingin disampaikan museum kepada pengunjung sehingga inti pesan serta nilai-nilainya akan tersampaikan. Tilden (1957: 28) interpretasi adalah sebuah rangkaian komunikasi yang bertujuan untuk menjelaskan maksud dan hubungan dari budaya dan warisan alami kepada masyarakat secara umum melalui pengalaman langsung (*firsthand experience*) dengan benda-benda koleksi, artefak, objek-objek.

Di Museum Pendidikan Nasional, *interpreter* atau yang biasa disebut *educator* tetap yang bekerja hanya terdapat satu pegawai saja. Jika ada rombongan pengunjung yang datang dari instansi sekolah dengan jumlah lebih dari 200 orang, biasanya pihak museum memanggil komunitas *guide* sebagai pekerja harian (*daily worker*). Komunitas *guide* ini merupakan mahasiswa aktif Jurusan Sejarah yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia. Kondisi ini sangat berdampak ketika Museum Pendidikan Nasional dikunjungi rombongan pelajar dengan jumlah yang cukup banyak, yang mengakibatkan kekurangan personil *educator* sehingga satu orang *educator* harus memandu lebih banyak pengunjung daripada kapasitas normalnya.

Interpretasi *non-personal* di Museum Pendidikan Nasional saat ini cukup beragam seperti diorama-diorama yang dipajang untuk menggambarkan kondisi pada saat Pendidikan di masa lampau, media audio dan audio visual yang menarik, beberapa benda koleksipun bisa pengunjung sentuh sehingga kegiatan *touring* menjadi lebih menyenangkan. Namun, ada beberapa koleksi museum yang tidak memiliki keterangan informasi, koleksi tersebut berada di lemari kaca. Pengunjung masih bisa melihat namun tidak mengetahui makna atau sejarah dari koleksi tersebut. Dari kondisi di atas, menunjukkan perlu adanya evaluasi terhadap peran *educator* sebagai interpretasi *personal* dan kelengkapan informasi bagi interpretasi *non-personal* yang ada di Museum Pendidikan Nasional dalam kaitannya dengan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengunjung saat berada di Museum.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian metode kuantitatif dengan analisis verifikatif dan deskriptif, yaitu penelitian yang menguji apakah interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Museum Pendidikan Nasional.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer (wawancara dan kuisioner) dan data sekunder (studi kepustakaan, dokumentasi dan pencarian data di internet). Populasi pada penelitian ini yaitu pengunjung Museum Pendidikan Nasional. Sampel yang diambil dengan rumus Lemeshow menghasilkan jumlah sampel sebanyak 384 responden.

Variabel X dalam penelitian ini adalah interpretasi personal dan interpretasi non-personal serta kepuasan pengunjung sebagai variabel Y. Kuisioner pada penelitian ini menggunakan pendekatan skala likert. Untuk analisis data penelitian ini menggunakan tabulasi data dengan menggunakan Microsoft Excel 2019, perhitungan MSI (*Method Success Interval*), dan garis kontinum dengan bantuan perhitungan *software* SPSS 22. Kemudian dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas yang digunakan adalah analisis setiap poin pertanyaan, yaitu dengan mengkorelasikan skor dari tiap pertanyaan dengan skor total, lalu dibandingkan dengan tabel nilai r. Jumlah angket yang penulis ambil untuk diuji adalah sebanyak 40 Responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($40-2=38$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,320. Hasil pengujian menunjukkan semua item pernyataan valid karena skor r hitung lebih besar jika dibandingkan dengan r tabel. Reliabilitas merupakan derajat konsistensi instrumen yang bersangkutan. Instrumen penelitian diujikan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda dan dapat dikatakan reliabel jika pengujian selalu memberikan hasil yang sama (Arifin, 2014:248). Hasil pengujian pada r_{tabel} untuk $N = 40$ dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0,320 menunjukan semua variabel termasuk kedalam kategori reliabel.

Teknis analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Dengan menggunakan uji korelasi, uji determinasi dan besaran pengaruhnya, uji pengaruh langsung dan tidak langsung.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengunjung

X = Variabel independen

a = Konstanta

b = koefisien regresi

Uji terakhir yang dilakukan adalah uji hipotesis dengan melakukan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dan Uji t untuk mengetahui signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y yang dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil tanggapan responden terhadap interpretasi personal di Museum Pendidikan Nasional dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Data Tanggapan Responden Variabel Interpretasi *Personal*

No.	Indicator	Mean	Criteria
1	<i>Enjoyable</i>	3,40	Cukup baik
2	<i>Relevan</i>	3,47	Cukup baik
3	<i>Organized</i>	3,51	Baik
4	<i>Thematic</i>	3,59	Baik
	Rata-rata	3,50	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Dari data pada tabel 1 terlihat bahwa nilai rata-rata variabel interpretasi personal adalah 3,50 atau berada pada interval 4,2 - 3,50 yang artinya baik. Dapat disimpulkan bahwa pengunjung Museum Pendidikan Nasional merasa puas dengan kinerja interpreter dalam menyampaikan informasi tentang museum dan koleksinya. Dari akumulasi rata-rata hasil penelitian, skor rata-rata maksimum berada pada dimensi tematik yang merupakan bentuk aktif dari unsur-unsur pembentuk variabel interpretasi personal. Setiap koleksi di Museum Pendidikan Nasional ditata dan diatur sesuai dengan kategorinya masing-masing. Pengunjung yang datang akan merasakan dan memahami perjalanan evolusi pendidikan di Indonesia. Hal tersebut didukung dengan penjelasan yang diberikan oleh *educator* yang disesuaikan dengan tema koleksi masing-masing.

Dimensi yang memiliki nilai paling rendah adalah dimensi *enjoyable* yaitu 3,40 yang artinya cukup baik. Staf *educator* di Museum Pendidikan Nasional hanya ada satu orang, sehingga ketika museum mendapat kunjungan massal dari kelompok studi *tour* biasanya mengandalkan *community* guide yaitu komunitas mahasiswa Jurusan Sejarah di lingkup Universitas Pendidikan Indonesia. Total ada sekitar 36 siswa yang telah lolos tahap seleksi dan pelatihan sebelumnya. Namun

dalam beberapa kasus mahasiswa yang menjadi *educator* merupakan mahasiswa tingkat awal yang belum memiliki pengalaman yang mumpuni. Pengalaman dan jam terbang menjadi *educator* menjadi salah satu faktor yang membuat suasana *tour* yang diharapkan pengunjung belum mencapai apa yang diharapkan sebelumnya. Hal ini dikarenakan pembawaan *educator* yang masih dianggap kaku dan terburu-buru sehingga suasana *tour* belum bisa sepenuhnya dinikmati. Hal ini tidak sesuai dengan pernyataan Ham (1992: 112) bahwa proses interpretasi harus mampu menarik perhatian pengunjung untuk fokus pada informasi yang diberikan dan tidak dialihkan ke hal lain, pengunjung cenderung lebih menyukai suasana yang tidak terlalu kaku.

Hasil tanggapan responden mengenai interpretasi non-personal di Museum Pendidikan Nasional disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2
Data Tanggapan Responden Variabel Interpretasi Non-Personal

No.	Indikator	Mean	Criteria
1	<i>Signs</i>	3,52	Baik
2	<i>Interpretation Board</i>	3,48	Cukup Baik
3	<i>Brochure</i>	3,50	Baik
4	<i>Map</i>	3,47	Cukup Baik
5	<i>Media Audio dan Audio Visual</i>	3,49	Cukup Baik
6	<i>Interpretative exhibit</i>	3,53	Baik
	Rata-rata	3,51	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Dari total skor variabel interpretasi non-personal mendapatkan nilai rata-rata 3,51 atau berada pada interval 4.2 - 3.50 yang artinya baik. Dapat disimpulkan bahwa pengunjung Museum Pendidikan Nasional merasa puas dengan media interpretasi non-personal yang ada di Museum. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dari keenam dimensi tersebut berada pada dimensi *interpretative exhibit* dengan nilai rata-rata 3,53. Sedangkan dimensi yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah dimensi *map* dengan nilai rata-rata 3,47.

Dimensi *interpretative exhibit* merupakan bentuk aktif dari unsur-unsur pembentuk variabel interpretasi non personal. Pameran atau alat peraga interpretatif di Museum Pendidikan Nasional menarik dari segi desain dan pengoperasiannya. Pengunjung dapat berpartisipasi aktif menggunakan alat peraga berupa teknologi

masa depan agar kegiatan wisata museum tidak pasif. Selain interaktif, konten edukasi di masing-masing alat peraga ini dapat memberikan pengetahuan lebih bagi setiap pengunjung yang mencobanya. Dari segi pengoperasian cukup mudah karena terdapat petunjuk yang jelas mengenai langkah-langkah dalam melakukan percobaan.

Tingkat kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Museum Pendidikan Nasional. Rekapituasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3
Data Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pengunjung

No.	Indikator	Mean	Kriteria
1	Keinginan untuk berkunjung kembali	3,56	Baik
2	Keinginan berkunjung kembali ke tempat lain yang sejenis	3,50	Baik
3	Kesediaan untuk merekomendasikan ke orang lain	3,52	Baik
4	Kesediaan mengajak orang lain mengunjungi	3,68	Baik
	Rata-rata	3,51	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Tabel 3 menunjukkan hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel aspek kepuasan pengunjung yang menghasilkan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,56. Dengan skor maksimal pada aspek dengan pernyataan kesediaan untuk mengundang orang lain mengunjungi Museum Pendidikan Nasional sebesar 3,68 yang artinya baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah pada aspek dengan pernyataan keinginan berkunjung ke Museum Pendidikan Nasional sebesar 3,50 yang masih memiliki makna baik.

Hal ini menunjukkan bahwa aspek dengan nilai maksimum dan minimum berada pada interval 3.5 - 4.2 yang memiliki makna baik. Menunjukkan bahwa pengunjung puas dengan apa yang terdapat di Museum Pendidikan Nasional.

Hasil perhitungan koefisien jalur dari keluaran software SPSS 22 didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = -0,674 + 0,062X_1 + 0,123X_2$$

Apabila variabel lain bernilai konstan maka nilai kepuasan pengunjung akan berubah dengan sendirinya sebesar nilai konstanta yaitu -0,674. Apabila variabel lain bernilai konstan maka nilai kepuasan pengunjung akan berubah sebesar 0,062 setiap satuan interpretasi *personal*. Apabila variabel lain bernilai

konstan maka nilai kepuasan pengunjung akan berubah sebesar 0,123 setiap satuan interpretasi *non-personal*.

Setelah melakukan pengujian koefisien jalur dan memperoleh hasilnya, maka selanjutnya besar pengaruh variabel interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal* terhadap kepuasan pengunjung, dapat ditentukan dengan menggunakan koefisien determinasi hasil peroleh SPSS 22. Perhitungan koefisien determinasi dari analisis jalur, pengaruh variabel interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal* terhadap kepuasan pengunjung sebesar 50,1 %, sementara sisanya 49,9 % merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Adapun untuk mengetahui sejauh mana pengaruh langsung dan tidak langsung pada masing-masing variabel interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal* terhadap variabel kepuasan pengunjung dilakukan perhitungan dengan hasil interpretasi *personal* memberikan total pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 14,674%, yang terdiri atas pengaruh langsung 5,808 % dan pengaruh tidak langsung sebesar 8,866%. Dan interpretasi *non-personal* memberikan total pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 28,94%, yang terdiri atas pengaruh langsung 37,806 % dan pengaruh tidak langsung sebesar 8,866%.

Pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Nilai t untuk variabel interpretasi non personal terhadap kepuasan pengunjung diperoleh nilai t sebesar 11,98, karena t hitung $(11,98) > t$ tabel (1,963) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel interpretasi non personal kepuasan pengunjung secara parsial berpengaruh signifikan.

Tabel 4
Uji Secara Simultan Interpretasi *Personal* dan Interpretasi *Non-personal* Terhadap Kepuasan Pengunjung
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1673,981	2	836,990	197,154	,000 ^b
	Residual	1672,674	394	4,245		
	Total	3346,655	396			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Nilai F hitung yang diperoleh adalah 197,154. Nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai F-tabel pada tabel distribusi F yang dapat dilihat pada Excel untuk tabel F dan nilai F tabel dengan rumus sebagai berikut ($NK-1 = 397-2-1 = 394$) dari 3,04. Dari nilai di atas terlihat bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah $197,154 > F$ tabel 3,04 sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara simultan interpretasi personal dan interpretasi non personal berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa secara deskriptif, interpretasi *personal* di Museum Pendidikan Nasional yang terdiri dari empat dimensi yaitu *enjoyable*, *relevan*, *thematic* dan *organized* berada pada kategori baik. Sub variabel yang memiliki penilaian paling tinggi berada pada dimensi *thematic*. Koleksi atau artefak yang ada di Museum Pendidikan Nasional merupakan benda-benda yang memiliki sejarah-budaya perkembangan pendidikan di Indonesia dari masa ke masa, tidak hanya masa kini tapi juga terdapat beberapa konten pendidikan masa depan khususnya di lingkup Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang dianggap mampu dijelaskan dengan baik oleh *educator* sesuai dengan runtutan cerita sejarahnya. Interpretasi *non-personal* di Museum Pendidikan Nasional yang terdiri dari enam dimensi yaitu *sign*, *interpretation board*, *brochure*, *map*, media audio dan audio visual serta *interpretative exhibit* berada pada katogi baik. Sub variabel yang memiliki penilaian paling tinggi berada pada dimensi *interpretative exhibit*. *Interpretative exhibit* yang ada di Museum Pendidikan Nasional yang paling menarik perhatian adalah diorama yang dibuat untuk menggambarkan kejadian sejarah pendidikan pada masa kolonial belanda maupun jaman pra sejarah dan dibuat semirip mungkin. Posisi variabel kepuasan pengunjung dengan skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,56 berada pada jarak interval pada angka 3,5 sampai 4,2 dengan memiliki artian baik.

Besarnya pengaruh interpretasi personal dan interpretasi non personal terhadap kepuasan pengunjung Museum Pendidikan Nasional dalam penelitian ini menggunakan analisis verifikatif dengan menguji hipotesis secara parsial dan simultan, kemudian metode yang digunakan adalah analisis jalur dilihat dari koefisien determinasi atau besarnya. pengaruh interpretasi. Interpretasi personal dan non personal terhadap kepuasan pengunjung sebesar 50,1 persen sementara

sisanya 49,9 persen merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Hasil pengujian secara simultan dapat dilihat dari F hitung yaitu sebesar 48.705 dimana F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 2.14. Hal tersebut sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara simultan interpretasi personal dan interpretasi non personal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kemudian jika kita melihat secara parsial atau melihat pengaruh masing-masing variabel independen yang dilakukan melalui uji t interpretasi personal sebagai variabel X1 memiliki hitung 4,93 yang lebih besar dari t tabel dengan nilai 1,962, maka disimpulkan interpretasi personal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kemudian untuk variabel X2 yaitu interpretasi non personal mempunyai hitung 11,98 juga dapat disimpulkan bahwa interpretasi non personal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dapat disimpulkan terdapat pengaruh interpretasi personal dan non personal. interpretasi tentang kepuasan pengunjung.

Interpretasi personal sebagai media informasi yang secara langsung bertemu dan bertemu dengan pengunjung museum. Dilihat dari hasil penelitian disebutkan bahwa tanggapan pengunjung terhadap interpretasi personal di Museum Pendidikan Nasional termasuk dalam kategori baik, namun selain dari kategori tersebut terdapat dimensi-dimensi yang dianggap kurang memiliki tanggapan yang baik, salah satunya adalah dimensi kesenangan yang merupakan respon pengunjung kepada para pendidik yang mampu memberikan pengalaman menyenangkan selama berwisata di Museum.

Beberapa hal yang penulis rekomendasikan untuk Museum, yaitu: 1) Museum perlu menyeleksi tenaga pendidik atau tenaga pendidik yang akan memimpin tur. Pilihannya bisa berupa wawasan sejarah, kemampuan membimbing, kejelasan pemberian informasi termasuk kemampuan membangun komunikasi dua arah. 2) Media loudspeaker yang sering digunakan oleh pendidik harus dalam kondisi yang baik agar pengunjung dapat mendengar suara dengan jelas. 3) Menempatkan minimal satu tenaga pendidik pada setiap lantai yang ada di Museum, sehingga menjadi sumber informasi bagi setiap pengunjung yang datang, karena biasanya petugas hanya ada di lantai 1.

Interpretasi non personal sebagai penyampaian informasi kepada pengunjung melalui media berdasarkan hasil penelitian mendapatkan respon yang baik atau termasuk dalam kategori baik. Namun demikian, sebagai salah satu cara untuk menjaga kualitas dalam hal pelayanan museum khususnya pada media informasi perlu adanya peningkatan agar tercipta kepuasan bagi pengunjung khususnya bagi pengunjung perorangan, karena interpretasi non personal merupakan sumber utama informasi untuk pengunjung tersebut.

Rekomendasi penulis adalah sebagai berikut: 1) Melengkapi papan interpretasi untuk setiap koleksi yang ada di Museum, karena penulis mendapatkan beberapa koleksi seperti mesin ketik, kamera kuno tidak mempunyai nama atau deskripsi yang jelas. 2) Menempatkan peta pada posisi yang strategis di setiap lantai, agar memudahkan dalam menemukan lokasi sasaran bagi pengunjung.

Kepuasan pengunjung sebagai cerminan penilaian pengunjung terhadap kinerja produk dibandingkan dengan ekspektasi. Jika mereka tidak memenuhi harapan, para pengunjung ini akan merasa tidak puas dan kecewa. Hal ini berlaku untuk museum yang saat ini sudah mulai memperhatikan aspek kepuasan pengunjung sebagai salah satu tujuan utama beroperasinya, kepuasan dalam museum diperoleh dari beberapa aspek berupa pengalaman sambil menjelajah serta beberapa hal yang istimewa. kegiatan yang bisa dilakukan di museum meskipun kepuasan ini belum tentu memungkinkan. mengarah pada istilah loyalitas, yaitu memberikan penilaian kepada pengunjung museum berdasarkan aspek pelayanan yang dapat membuat pengunjung memiliki keinginan untuk berkunjung kembali, mengundang dan merekomendasikan kepada orang lain yang belum pernah berkunjung sebelumnya.

Oleh karena itu, setiap aspek Museum Pendidikan Nasional sebagai bagian dari produk harus mendapat perhatian terkait pengalaman pengunjung. Sehingga akan tercipta pengalaman yang menyenangkan yang akan berujung pada kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. (2014). *Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
Ermaya, R. (2011). *Pengaruh Fasilitas Fisik Organisasi (Servicescape) Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung : Survey*

- pada Wisatawan Pelajar dan Mahasiswa Museum Konperensi Asia Afrika Bandung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia .
- Ham, Sam (1992). *Environmental Interpretation: Practical Guide for People with Big Ideas & Small Budgets*. Colorado: North American Press. International Council of Museum (2007)
- Harrison, Paul and Robin Shaw. (2004). Consumer Satisfaction and Postpurchase
204 Hawkins, Del I, Roger J Best and Kenneth A Coney. 2004. Consumer Behavior, Building Marketing Strategy. New York: Mc Graw Hill Companies, Inc.: 625-651.
- Kastolani, W., Rahmafitria, F., & Pratiwi, D. H. (2016). *Pengaruh Interpretasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Museum Nasional Gedung Perundingan Linggarjati Kabupaten Kuningan* . Jurnal Manajemen Resort dan Leisure , 12-23
- Lovejoy, V dan Welch, Derel (2009). *Creating more Meaningful Visitor Experience: Planning for Interpretation and Education*. U.S. Departement of Interior. Denver, Colorado: Departement of the Interior Bureau of Reclamation.
- Nuriata. (2014). Paket Wisata: Penyusunan Produk dan Penghitungan Harga. Bandung: *Buku Kunjungan Tamu Kampung Cireundeu Tahun 2015 – 2016*
- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan- Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Roberts *et. al.* (2014)., dalam Giana, Moscrado. 2014. *Interpretation and Tourism: Holy Grail or Emperor's robes*.
- Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. New York: The University of North Carolina Press