

PENGARUH INTERPRETASI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI MUSEUM NASIONAL GEDUNG PERUNDINGAN LINGGARJATI KABUPATEN KUNINGAN

Wanjat Kastolani⁽¹⁾, Fitri Rahmafitria⁽²⁾, Diceu Hanna Pratiwi⁽³⁾

*Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
Universitas Pendidikan Indonesia.*

Wanjat_pci@upi.edu
rahmafitria@upi.edu
diceuhanna@gmail.com

ABSTRAK

Gedung Perundingan Linggarjati merupakan tempat terjadinya Perjanjian Linggarjati antara Indonesia dan Belanda pada 11-13 November 1946. Namun tingkat kunjungan yang masih fluktuatif dan interpretasi di Gedung ini belum efektif sehingga terjadi ketidakpuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh interpretasi (X) terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung (Y) ke Gedung Perundingan Linggarjati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan cara penelitian menggunakan kuesioner.. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung yang mengunjungi Gedung Perundingan Linggarjati. Sedangkan sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interpretasi berpengaruh sebesar 26,5% terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa interpretasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung dan interpretasi yang ada masih dapat dioptimalkan. Saran untuk pihak pengelola Gedung Perundingan Linggarjati agar tetap menjaga dan merawat benda koleksi di Gedung, dapat meningkatkan inovasi penampilan papan informasi serta meningkatkan kinerja dan loyalitas pemandu. Sehingga kepuasan pengunjung dapat lebih meningkat dan dapat menguntungkan pihak Gedung Perundingan Linggarjati.

Kata Kunci: Interpretasi, Kepuasan Pengunjung, dan Gedung Perundingan Linggarjati

THE INFLUENCE OF INTERPRETATION THROUGH VISITOR SATISFACTION VISITING THE NATIONAL MUSEUM 'LINGGARJATI' CONVENTION BUILDING KUNINGAN REGENCY

ABSTRACT

The Linggarjati Convention Building is a place of the history of Linggarjati convention between Indonesian and Netherland in November 11-13, 1946. However, the number of visitors rates fluctuates and interpretation have not been effective causing dissatisfaction of visitors. This study aims to determine how the influence of interpretation (X) to the complacency of the visitors who visit (Y) the Linggarjati Convention Building. This research uses descriptive method with quantitative approach, by means of research using the questionnaires. The populations in this study are the visitors who visit the Linggarjati Convention Building. While the samples based on Slovin formula taken by 100 respondents. The data analysis technique used is the simple linear regression technique. These results indicate that the influence of interpretation in the amount of 26.5% through the complacency of the visitors. It shows that the influence of interpretation has positive effect on visitor complacency and the interpretation can still optimized. The suggestions to the manager of the Linggarjati Convention Building, They should to maintain and tend to the collections of Building, can increase the appearance of the information board, and also loyalty guides. Thus, the complacency of the visitors can be increased and gains for the Linggarjati Convention Building.

Keyword : Interpretation, The satisfaction of the visitor, and the Linggarjati Convention Building

Kabupaten Kuningan yang memiliki bentang alam yang indah dengan suasana sejuk dan rindang di bawah kaki gunung Ciremai yang merupakan salah satu gunung tertinggi di Jawa Barat dengan ketinggian 3.076 m. Sehingga Kabupaten Kuningan memiliki potensi pariwisata yang besar terutama adalah objek wisata wisata alam, yang diminati oleh para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Berikut adalah jumlah kunjungan wisatawan Ke Kabupaten Kuningan tahun 2012-2014.

Tabel 1
Jumlah wisatawan yang berkunjung ke ODTW Kabupaten Kuningan

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Jumlah Keseluruhan	Pertumbuhan
2012	821.136	49	821.185	-
2013	974.456	165	974.621	19%
2014	944.717	137	944.854	-3%

Sumber: Data Kunjungan DISPARBUD Kab. Kuningan (2015)

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan ke ODTW di Kabupaten Kuningan mengalami kenaikan pada tahun 2013 yaitu sebesar 19% tetapi

mengalami penurunan pada tahun 2014 yaitu sebesar 3%. Perkembangan pariwisata di Kabupaten Kuningan tidak terlepas dari peranan daya tarik wisata yang sangat banyak. Daya Tarik Wisata yang terdapat di Kabupaten Kuningan yaitu wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, wisata minat khusus, dan wisata kuliner.

Destinasi wisata yang dapat dijadikan alternatif tujuan wisata yaitu wisata sejarah. Kabupaten Kuningan mempunyai 118 tempat bersejarah diantaranya ada makam, cagar budaya, arkeologi dan tempat sejarah. Situs sejarah terdiri dari tempat seperti goa, makam, dan museum. Salah satu wisata sejarah yang dapat dikunjungi adalah Museum. Menurut International Council of Meseum (ICOM) definisi museum merupakan sebuah lembaga yang tidak mencari keuntungan, melayani masyarakat dan perkembangannya, terbuka untuk khalayak umum, merawat, meneliti, menginformasikan dan memamerkan untuk tujuan studi, pendidikan dan kesenangan. Benda-benda pembuktian peradaban

manusia dan lingkungannya untuk tujuan study dan rekreasi. Salah satu alternatif tempat wisata sejarah adalah Gedung Perundingan Linggarjati, yang menjadi tempat favorite wisatawan yang ingin wisata sejarah ke Kabupaten Kuningan.

Di hari-hari biasa Gedung Perundingan Linggarjati biasanya sepi pengunjung, tetapi terkadang ada kunjungan rombongan anak sekolah dan biasanya ada kunjungan nostalgia dari para wisatawan mancanegara Belanda yang ingin bernostalgia. Baru pada hari libur, Gedung Perundingan Linggarjati ramai pengunjung mulai dari semua kalangan yang menghabiskan waktu liburannya sambil berwisata sejarah yang datang dari berbagai daerah.

Tabel 2
Jumlah Kunjungan Ke Gedung Perundingan Linggarjati

NO	Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Total	Pertumbuhan
1	2012	71.894	49	71.943	-
2	2013	90.148	162	90.310	25%
3	2014	89.788	131	89.919	-0,4%

Sumber: Data Kunjungan DISPARBUD Kab. Kuningan, 2015

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa daftar wisatawan ke Gedung Perundingan Linggarjati tahun 2012-2014. Terjadi peningkatan kunjungan wisatawan sebesar 25% dengan 90.310 wisatawan di tahun 2013. Namun pada tahun 2014 terjadi penurunan sebesar 0,4% dengan 89.919. Hal ini menunjukkan bahwa Museum belum dapat memenuhi kebutuhan ataupun keinginan wisatawan, sehingga museum masih kurang diapresiasi oleh pengunjungnya atau masyarakatnya. Padahal Menurut Hj. Udje Ch Suganda selaku Bupati Kuningan dalam Kuninganterkini.com bahwa Gedung Naskah Perjanjian

Linggarjati merupakan kebanggaan kita sebagai warga Kuningan. Jadi, kepada masyarakat bahwa disini ini punya sejarah. Saya akan mengagendakan agar perjanjian Linggarjati bisa diperingati setiap tahun (20/12/2014 13:37). Dari kutipan tersebut Bupati Kuningan mempunyai keinginan besar untuk mengajak masyarakat bahkan wisatawan untuk berkunjung ke Gedung Perundingan Linggarjati Kabupaten Kuningan.

Menurut Paul Harrison dan Robin Shaw dalam Ermaya (2011, hlm. 14) museum dan galeri seni kini mulai mempertimbangkan kepuasan wisatawan untuk menjadi tujuan utama organisasi, kepuasan di museum didapatkan dari aspek khusus berupa pengalaman selama di museum meskipun kepuasan tidak mungkin mengarah pada loyalitas jangka panjang, sedangkan sebuah penilaian secara keseluruhan yang didasarkan pada beberapa aspek pengalaman layanan dapat membuat wisatawan berkeinginan untuk kembali atau memiliki niat untuk merekomendasi hal ini kepada orang lain.

Menurut Kotler (1997, hlm. 19) salah satu ciri pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa ialah mengajukan keluhan dalam berbagai bentuk apapun pada perusahaan seperti komplain. Menurut viva.co.id pada 23/08/2014 16:42 “Meski banyak yang hanya berupa replika namun, ini bisa dijadikan pembelajaran untuk anak bangsa. Namun sayang, sebagian replika kondisinya rusak, seperti kursi dan meja perundingan. Meski usang dan mulai rusak, namun tidak mengurangi nilai sejarah. Tidak hanya rusak, ada pula barang yang hilang karena penjarahan oleh warga.

Kemudian Menurut salah satu wisatawan yang bernama Shassy yang memberi komentar di Tripadvisor pada 10 november 2014 bahwa para guide atau pemandu museum yang kurang bisa menata alur jalan wisatawan museum dan menjelaskan secara terperinci atau lengkap tentang perundingan Linggarjati. Dari komentar diatas dapat dilihat bahwa pengelola gedung belum dapat merawat gedung dan benda koleksi dengan maksimal. Pemandu di Gedung Perundingan belum dapat keseluruhan menyampaikan materi dengan baik. Padahal pengelolaan gedung dan koleksi yang baik dan penyampaian pemandu menjadi faktor penting untuk sebuah museum untuk kenyamanan pengunjung dan tercapai kepuasan pengunjung.

Maka disini lah interpretasi diperlukan, Interpretasi menurut Moscardo & Ballantyne (2008, hlm. 239) ialah proses komunikasi yang bertujuan untuk membuat orang menemukan makna dari suatu hal, tempat, orang-orang dan peristiwa. Interpretasi berdasarkan metode di bagi menjadi dua menurut Sharpe (1982) yaitu *personal* dan *non-personal*. Interpretasi *personal* membutuhkan seorang petugas interpretasi dalam prosesnya yang disebut dengan *interpreter*, sedangkan *non-personal* menggunakan media benda mati.

Tentunya kepuasan wisatawan yang mengunjungi Gedung Perundingan Linggarjati merupakan suatu prioritas utama yang harus selalu dijaga oleh pengelola Gedung Perundingan Linggarjati. Dengan peningkatan bentuk interpretasi *personal* dan *non-personal* guna meningkatkan tingkat kunjungan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh interpretasi terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Museum Nasional Gedung Perundingan Linggarjati. Hasil dari penelitian ini dapat dipakai oleh pengelola sebagai acuan agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kunjungan wisatawan ke Gedung Perundingan Linggarjati.

METODE

Lokasi penelitian ini di Gedung Naskah Perundingan Linggarjati yang berlokasi di Kampung Cipaku, RT 14/RW 03 Desa Linggajati Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. Dapat mudah dijangkau baik dari arah Cirebon 25 km dan dari arah Kuningan 15 km. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan perhitungan kuantitatif).

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer (wawancara dan kuesioner) dan data sekunder (studi kepustakaan, dokumentasi dan pencarian data di internet). populasi pada penelitian ini yaitu wisatawan yang berkunjung ke Gedung Perundingan Linggarjati. Sampel diambil dengan Rumus Slovin menghasilkan hasil sampel berjumlah 100 responden.

Variabel X dalam penelitian ini adalah Interpretasi dan Variabel Y adalah Kepuasan Wisatawan di Gedung Perundingan Linggarjati. Kuisisioner pada penelitian ini menggunakan pendekatan skala likert. Untuk analisis data penelitian ini menggunakan tabulasi data dengan menggunakan Microsoft Excel 2010, perhitungan MSI (*Method Success Interval*), dan garis kontinum dengan bantuan perhitungan *software* SPSS.

16.0. Kemudian dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Teknis analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknis analisis regresi linier sederhana. Dengan menggunakan uji asumsi klasik, teknis analisis regresi sederhana, dan uji hipotesis. Teknik Uji Asumsi Klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi. Teknik Analisis Regresi Sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

HASIL & PEMBAHASAN

Gedung Perundingan Linggarjati yang berlokasi di Gedung Naskah Perundingan Linggarjati yang berlokasi di Kampung Cipaku, RT 14/RW 03 Desa Linggajati Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. Dengan luas Gedung Perundingan Linggarjati 800 m² dan luas tanah 25.675 m². Gedung yang menjadi tempat Perjanjian Linggarjati antara Pemerintahan Indonesia dan Belanda pada tahun 1946. Pada tahun 1981 merupakan rumah sederhana milik Ibu Jasitem, Pada tahun 1935, bangunan tersebut dikontrak oleh Heiker seorang kewarganegaraan Belanda dan dijadikan Hotel bernama Rustoord, setelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia, Hotel Hokay Ryokan diganti lagi dengan nama Hotel Merdeka.

Pada tahun 1946 pihak Pemerintah Belanda mengusulkan kepada Pemerintah Indonesia, agar diadakan sebuah perundingan, seorang Menteri Sosial pertama Republik Indonesia yang bernama

\hat{Y} = Kepuasan Wisatawan
 a = Konstanta
 b = Koefisien regresi
 X = Interpretasi

Uji terakhir yang dilakukan adalah Uji hipotesis dengan melakukan Koefisien Determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y, dan Uji untuk menguji signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y yang dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Ibu Maria Ulfah Santoso, mengusulkan supaya perundingan diselenggarakan di Hotel Merdeka Linggarjati KabuCpaten Kuningan. Pengelolaan Gedung di bawah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan. Mempunyai 13 orang pemandu dan 48 macam benda koleksi.

Karakteristik pengunjung yang berkunjung ke Gedung Perundingan Linggarjati adalah Jenis Kelamin Perempuan (51%) dengan usia pengunjung 17-25 tahun (73%) dari daerah asal Luar Kuningan (56%), dengan pendidikan terakhir Perguruan Tinggi (54%), dengan pendapatan perbulan Rp 500.000 – Rp. 1.000.000 (39%), dengan pekerjaan mahasiswa (30%), pengalaman berkunjung lebih dari tiga kali (38%), mengetahui informasi Gedung Perundingan Linggarjati dari teman (49%), dengan lama berkunjung 2 jam (48%), dan tujuan berkunjung untuk liburan (86%).

Persepsi wisatawan mengenai metode interpretasi yaitu interpretasi *personal* dan interpretasi *non-*

personal di Gedung Perundingan Linggarjati. Berikut pada tabel 4 disajikan data rekapitulasi tanggapan responden terhadap metode interpretasi di Gedung Perundingan Linggarjati

Tabel 3
Rekapitulasi Variabel Interpretasi

No.	Sub Variabel	Skor	Persentase	Kategori
Interpretasi Personal				
1	<i>Enjoyable</i>	578	57,8%	Cukup
2	<i>Relevant</i>	296	59,2%	Cukup
3	<i>Organized</i>	977	65,13%	Cukup
4	<i>Thematic</i>	368	73,6%	Baik
Interpretasi non-personal				
1	<i>Enjoyable</i>	994	66,22%	Cukup
2	<i>Relevant</i>	347	69,4%	Baik
3	<i>Organized</i>	636	63,6%	Baik
4	<i>Thematic</i>	636	63,6%	Baik
	Jumlah	4832	64,82%	Cukup Baik

Sumber: Hasil Penelitian, (2015)

Dari perhitungan Tabel 3 menunjukkan nilai yang diperoleh adalah 4832 dari skor ideal yaitu 7500. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap metode interpretasi yang terdiri dari interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal* dengan sub variabel *enjoyable*, *relevant*, *organized*, dan *thematic* di nilai cukup setuju mendekati setuju. Dengan persentase tertinggi pada sub variabel *thematic* metode interpretasi *personal* pada metode interpretasi dengan skor 368 dan persentase 73,6% pada kategori setuju. Bahwa pengunjung setuju pemandu menyampaikan informasi sejarah Perundingan Linggarjati sesuai dengan kronlogis kejadian pada masa Perundingan Linggarjati sehingga wisatawan dapat memahami setiap arti benda koleksi dan tokoh yang mengikuti Perundingan Linggarjati. Menurut

Ham (1992) bahwa interpretasi yang baik harus mempunyai makna dan memiliki pesan yang akan diingat oleh wisatawan.

Pada sub variabel *enjoyable* metode interpretasi *personal* memiliki skor terendah pada metode interpretasi dengan skor 578 dengan persentase 57,8% pada kategori cukup. Bahwa pengunjung cukup setuju pemandu belum sepenuhnya dapat menarik perhatian pengunjung sehingga perhatian pengunjung lebih fokus berfoto ke pameran foto dan benda koleksi di Gedung Perundingan Linggarjati. Dari hasil penelitian karakteristik responden 38% yang sudah berkunjung sebanyak lebih dari 3 kali, mengetahui perkembangan yang terjadi di Gedung Perundingan Linggarjati, penyampaian pemandu yang monoton dan masih kurang jelas. Bangunan Gedung Perundingan Linggarjati yang mempunyai banyak kamar dan ruangan lainnya, membuat pengunjung kebingungan terhadap alur kunjungan. Maka peran pemandu sangat penting untuk membuat alur kunjungan untuk penjelasan sejarah Gedung Perundingan Linggarjati. Pada hari biasa bukan hari libur, ada pengunjung yang tidak didampingi pemandu, sehingga merasa bingung dan hanya mendapat informasi dari papan informasi gedung.

Dari hasil penelitian karakteristik responden 73% berumur 17-25 tahun dan 30% berprofesi sebagai mahasiswa, terlihat bahwa Gedung Perundingan Linggarjati dikunjungi oleh usia produktif yang mencari pengetahuan dan pengalaman baru. Fasilitas interpretasi non-personal di Gedung Perundingan Linggarjati seperti papan informasi, diorama,

dan benda koleksi menjadi bahan pembelajaran bukan hanya mendapat informasi dari pemandu. Papan informasi yang cukup menarik bagi pengunjung, perlu adanya inovasi dengan memperbesar ukuran tulisan, penampilan yang lebih berwarna dan menarik, dan penempatan di tempat yang strategis terbaca oleh pengunjung. Keterangan informasi pada benda koleksi masih kurang, seperti nama benda koleksi, penjelasan benda koleksi, dan tahun pembuatan. Dari hasil penelitian karakteristik responden 86% datang berkunjung untuk liburan dan 48% menghabiskan waktu selama 2 jam berkunjung di Gedung Perundingan Linggarjati. Pengunjung datang untuk berfoto dan piknik di halaman Gedung Perundingan Linggarjati. Namun, pameran foto di dalam gedung masih kurang pencahayaan hanya mengandalkan cahaya lampu dalam ruangan dan keterangan tulisan foto yang tidak seimbang dengan ukuran foto. Sehingga pengunjung lebih banyak menghabiskan waktunya diluar gedung bukan di dalam Gedung Perundingan Linggarjati.

Walaupun dari hasil penelitian karakteristik responden 86% datang berkunjung untuk liburan dan tergolong pada karakter *noncaptive*. Menurut Ham, (1992) bahwa karakter orang *noncaptive* adalah orang yang memberikan perhatian terhadap informasi yang diberikan bukan karena suatu keharusan tetapi karena ada kepuasan dalam diri sendiri setelah mendapatkan informasi atau pengetahuan tersebut. Untuk dapat menjadi metode interpretasi yang efektif, maka pengunjung harus mempunyai karakter *captive*. Menurut Ham, (1992) bahwa karakter orang *captive*

adalah dihadapkan pada suatu kondisi dimana jika pengunjung tidak memahami suatu pesan yang di sampaikan maka ada kerugian yang diterima. Maka perlu adanya peningkatan kualitas metode interpretasi yaitu interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal* di Gedung Perundingan Linggarjati untuk membuat pengunjung pada kategori *captive*.

Tingkat kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Gedung Perundingan Linggarjati. Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan pengunjung di Gedung Perundingan Linggarjati

Tabel 4
Rekapitulasi Variabel Kepuasan Wisatawan Berkunjung

No.	Variabel	Skor	Persentase	Kategori
1	Ekspektasi / Harapan	955	63,67%	Cukup
2	Tujuan (<i>Objective</i>)	675	67,5%	Cukup
3	<i>Perceived Performance</i>	673	67,3%	Cukup
4	<i>Attribute Satisfaction</i> dan <i>Information Satisfaction</i>	1230	61,5%	Cukup
Jumlah		3533	65%	Cukup

Sumber: Hasil Penelitian, (2015)

Dari Tabel 4 dapat dilihat menggambarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan pengunjung di Gedung Perundingan Linggarjati. Dari perhitungan tabel 4.23 menunjukkan nilai yang diperoleh adalah 3533 dari skor ideal yaitu 5500.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan berkunjung berada pada kategori cukup atau rata-rata. Hal ini menjelaskan kepuasan berkunjung pengunjung pada semua variabel yang diteliti berada pada skor menengah yang artinya berada pada kategori rata-rata. Dari keseluruhan sub variabel, sub variabel tujuan (*objective*) menjadi sub variabel dengan persentase tertinggi yaitu

dengan skor 675 atau 67,5% dengan kategori cukup. Dengan kata lain pengunjung merasakan cukup puas dengan informasi yang disampaikan pemandu dan papan informasi. Dari hasil penelitian karakteristik responden bahwa 73% pengunjung berusia 17-25 tahun dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi 54%. Dapat dilihat bahwa dengan usia yang masih produktif dan tingkat pendidikan tinggi, pengunjung memiliki rasa ingin tahu yang tinggi dan ingin mengetahui lebih dalam informasi mengenai Gedung Perundingan Linggarjati.

Variabel *attribute satisfaction* dan *information satisfaction* menjadi sub variabel yang memiliki persentase terendah diantara sub variabel lain dengan skor 1230 atau 61,5% dengan kategori cukup. Ini dapat disebabkan interaksi antara pengunjung dengan pemandu masih kurang intensif dan penampilan papan informasi di Gedung Perundingan Linggarjati yang masih kurang inovatif sehingga pengunjung hanya menghabiskan waktu sebentar di dalam gedung dan lebih menikmati suasana di luar gedung hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian karakteristik responden bahwa 48% pengunjung dapat menghabiskan waktu selama 2 jam di Gedung Perundingan Linggarjati.

Dari hasil penelitian karakteristik pengunjung bahwa 86% pengunjung datang berkunjung bertujuan untuk liburan. Suasana sekitar Gedung Perundingan Linggarjati yang berada di kaki gunung Ciremai membuat suasana sejuk dengan sekitar Gedung terdapat banyak pohon, membuat pengunjung merasa nyaman melakukan piknik dan berfoto. Menurut Kotler dan Keller (2008,

hml. 117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Dari hasil penelitian bahwa hasil rata-rata dari responden adalah cukup, sehingga masih terdapat kekurangan yang membuat pengunjung masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan pengelola Gedung Perundingan Linggarjati.

Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi (2013) bahwa kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan di Gedung Perundingan Linggarjati sangat diperlukan, wisatawan tidak hanya berkunjung tidak hanya untuk berfoto dan piknik namun memahami dan mengingat isi dari sejarah Gedung Perundingan Linggarjati.

Dari output *software* SPSS 16 di atas diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 18,229 + 0,358 X$$

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh bahwa nilai konstanta a memiliki arti bahwa metode interpretasi (X) bernilai nol atau kepuasan berkunjung (Y) tidak dipengaruhi oleh metode interpretasi maka nilai konstanta bernilai 18.229. Sedangkan koefisien regresi b bernilai 0.358 yang memiliki arti bahwa jika variabel metode interpretasi (X) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan

berkunjung (Y) akan naik sebesar 0.358. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, yang artinya metode interpretasi (X) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan berkunjung (Y) dengan kata lain semakin baik metode interpretasi yang ada di Gedung Perundingan Linggarjati, maka semakin meningkatkan pula kepuasan berkunjung di Gedung Perundingan Linggarjati.

$$KD = 0,265 \times 100\% = 26,5\%$$

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh bahwa nilai r square sebesar 0,265. Hal itu menandakan bahwa variabel metode interpretasi (X) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan berkunjung (Y) sebesar 0,265 dengan persentase sebesar 26,5% dan sisanya 73,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti teliti. Artinya, korelasi sebesar 26,5% yang dihasilkan menurut Sarwono (2006) masuk dalam kategori cukup.

Maka memperoleh t_{tabel} sebesar 1,980. Dengan demikian maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,943 > 1,980$) artinya bahwa t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} tersebut jauh dari penerimaan H_0 , maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis yang diajukan penulis diterima yaitu metode interpretasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Maka hipotesis yang dihasilkan benar menurut Moscardo dan Ballantyne (2008) menyatakan

KESIMPULAN

Peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh interpretasi yang terdiri dari interpretasi personal dan interpretasi non-personal terhadap

bahwa dalam model desain interpretasi yang efektif *mindfulness* berdampak pada perubahan sikap pengunjung terhadap pengalaman lebih positif, respon yang lebih baik, juga dalam pembelajaran dan kepuasan dan kegembiraan. Penerapan metode interpretasi berpengaruh terhadap kepuasan berkunjung wisatawan di Gedung Perundingan Linggarjati Kabupaten Kuningan.

Maka demikian metode interpretasi di Gedung Perundingan Linggarjati dapat dirasakan pengunjung namun belum optimal dilihat dari hasil presentasi korelasi sebesar 26,5% pada kategori cukup.

Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi (2013) Hubungan antara kualitas dan keuntungan jangka panjang terlihat dalam dua hal, yaitu faktor keuntungan eksternal yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dan keuntungan internal yang diperoleh dari adanya perbaikan efisiensi produk. Untuk mencapai kepuasan pengunjung harus lebih ditingkatkan kinerja pemandu dan peningkatan kualitas media interpretasi *non-personal*.

Karena menurut Kotler dan Amstrong (2003:10) menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang (loyal), dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik mengenai produk tersebut.

kepuasan pengunjung di Gedung Perundingan Linggarjati

Tanggapan responden terhadap variabel interpretasi (X) dihitung dengan garis kontinum berada pada kategori cukup baik. Artinya pemandu belum sepenuhnya dapat

menarik perhatian pengunjung sehingga perhatian pengunjung lebih fokus berfoto ke pameran foto dan benda koleksi di Gedung Perundingan Linggarjati. Penampilan fasilitas interpretasi *non-personal* di Gedung Linggarjati seperti papan informasi Gedung, diorama, dan pameran foto menurut responden pada kategori cukup. Penampilan yang monoton, tulisan yang tidak proposional, dan penempatan yang tidak startegis.

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan berkunjung (Y) dihitung dengan garis kontinum berada pada kategori cukup baik. Artinya pengunjung memiliki kesan ekpektasi terhadap Gedung Perundingan Linggarjati. Namun kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengunjung.

Untuk mengetahui pengaruh fasilitas (X) terhadap keputusan berkunjung (Y) dapat dilihat dari

hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, dilihat dari uji hipotesis, kontribusi variabel (X) terhadap variabel (Y) diperoleh sebesar 26,5% yang berarti cukup. Dalam koefisien regresi, variabel metode interpretasi terhadap kepuasan pengunjung memiliki hubungan atau pengaruh positif. Dapat diartikan jika metode interpretasi (X) naik satu satuan maka kepuasan pengunjung (Y) akan ikut meningkat. Dengan kata lain, semakin baik metode interpretasi yang ada akan meningkatkan kepuasan pengunjung di Gedung Perundingan Linggarjati, sehingga nilai kurang atau minus kepuasan akan berkurang dengan bertambah baiknya metode interpretasi baik itu interpretasi *personal* yaitu pemandu maupun interpretasi *non-personal* yaitu media interpretasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ballantyne and Moscardo. (2008). *Interpretation and attractions in alan fyll, Brian Garrod, Anna Leask and Stephen wanhill (ed.), Managing visitor attractions* 2nd ed. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Data Kunjungan Dinas Pariwisata Kabupaten Kuningan tahun 2012-2014
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jakarta: PT.Indeks
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2003). *Dasar-Dasar Pemasaran, jilid 1. Edisi kesembilan*. PT INDEKS kelompok GRAMEDIA. Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pehnhallindo
- Lupyoadi, Rambat. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta. Salemba Empat
- Lupyoadi, Rambat. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta. Salemba Empat.
- Rindiyantika, Ermaya. (2011). *Pengaruh Fisik Organisasi (service excape) Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum KAA Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia
- Viva.co.id (2014) [Online] <http://life.viva.co.id/news/read/531530-jelajah-museum->

linggarjati-saksi-perundingan-indonesia-belanda (diakses pada 8 maret 2015)

Kuningan Terkini. (2015) [Online]
<http://www.kuninganterkini.com/wisata/3015-bupati-naskah.html>
(diakses pada 23 Februari 2015)

Tripadvisor.com (2014) [Online]
Tersedia di :
http://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g3442928-d3433066-r239031087-Museum_of_the_Linggarjati_NegotiationsLinggajati_West_Java_Java.html#CHECK_RATES_CONT (diakses pada 8 maret 2015)