

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pembahasan data penelitian mengenai pelayanan komunikasi museum geologi dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan. Dalam pengumpulan data penulis melakukan kegiatan penyebaran kuisisioner/angket yang ditujukan kepada pengunjung Museum Geologi Bandung. Kuisisioner yang disebarakan meliputi daftar pernyataan yang disertai dengan beberapa alternatif jawaban. Responden dalam hal ini pengunjung memilih satu jawaban yang dianggap benar dan sesuai dengan pengetahuan, perasaan, kesan, pengalaman, serta kenyataan yang dialami sebagai pengunjung Museum Geologi Bandung.

Data ini diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden yang terpilih menjadi sampel yaitu berjumlah 95 orang. Responden yang ditemui di Museum Geologi Bandung khususnya pendamping atau guru-guru dari SMP. Proses penyebaran kuisisioner dimulai pada tanggal 8 Juni 2015 sampai 11 Juni 2015 di Museum Geologi Bandung. Data tersebut adalah data pokok yang analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder dimana hasil analisisnya didapat dari hasil kuisisioner, observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis.

Pengolahan hasil penelitian terdiri dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden, yang disertai dengan analisis dari peneliti sebagai bagian dari metode deskriptif analisis. Selain mengolah data yang didapat dari hasil kuisisioner, peneliti

juga menyampaikan analisis mengenai data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berdasarkan hasil studi kepustakaan, observasi, kuisisioner dan wawancara. Data yang diperoleh dari hasil angket yang terdiri dari dua macam data yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah seluruh identitas responden yang dianggap relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel penelitian yaitu variabel pelayanan. Hasil penelitian yang akan dijelaskan adalah mengenai bagaimana pelayanan komunikasi museum geologi dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan.

Data penelitian yang diperoleh melalui kuisisioner dianalisis secara statistik menggunakan *Software* SPSS 19.0 dengan teknik *Descriptive Statistic*. Analisis dari data penelitian akan dilengkapi oleh studi kepustakaan agar analisis data-data tersebut lebih kuat.

4.1 Analisis Deskriptif Data Responden

Berikut ini akan dijelaskan mengenai data responden berjumlah 95 orang. Data responden akan peneliti analisis meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan formal dan kunjungan museum. Berikut ini data yang berhubungan dengan identitas responden yang disajikan dalam bentuk tabel disertai analisisnya.

Pernyataan dari data responden ini bertujuan untuk menjelaskan perbandingan jumlah laki-laki dan perempuan. Peneliti ingin mengetahui perbandingan jumlah pendamping (Guru-guru) yang berkunjung ke Museum Geologi melalui data responden ini.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	F (frekuensi)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	50	52,6
2.	Perempuan	45	47,4
Total		95	100

N = 95

Sumber : Angket Penelitian

Dalam Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 95 orang. Responden didominasi oleh laki-laki yang berjumlah 50 orang (52,6%) dan responden perempuan dengan jumlah 45 orang (47,4%). Hal ini menunjukkan bahwa pendamping/guru laki-laki dari SMP lebih dominan dibanding guru perempuan. Hal ini dikarenakan banyaknya pengunjung yang datang dari luar kota, sehingga guru laki-laki lah yang sangat berperan terhadap keamanan kunjungan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	F (frekuensi)	Presentase (%)
1.	≤ 30 tahun	8	8,4
2.	30-40 tahun	47	49,5
3	≥ 40 tahun	40	42,1
Total		95	100

N = 95

Sumber : Angket Penelitian

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Responden dari penelitian ini yang berusia kurang dari 30 tahun berjumlah

8 orang (8,4%), responden yang berusia 30-40 tahun berjumlah 47 orang (49,5%) dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 40 orang (42,1%).

Kita dapat lihat diatas bahwa pengunjung yaitu pendamping/guru-guru yang datang memang didominasi oleh orang dewasa berumur 30-40 tahun. Dengan umur yang cukup produktif serta memiliki kematangan dalam berpikir untuk dapat menilai pelayanan komunikasi museum geologi dalam peningkatan kualitas pelayanannya.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Pendidikan Formal

No	Pendidikan Formal	F (frekuensi)	Presentase (%)
1.	S1	86	90,5
2.	S2	9	9,5
3	S3	0	0
Total		95	100

N = 95

Sumber : Angket Penelitian

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden 95 orang. Responden yang pendidikannya S1 berjumlah 86 orang (90,5%) dan responden dengan pendidikan S2 berjumlah 9 orang (9,5%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai pendidikan yang cukup baik, di mana tingkat sarjana Strata-1 adalah pendidikan formal terendah yang dimiliki responden sehingga informasi yang disampaikan dapat bisa dengan mudah diterima.

Tabel 4.4
Klasifikasi Responden Kunjungan Museum

No	Kunjungan	F (frekuensi)	Presentase (%)
1.	1 kali	9	9,5
2.	2 kali	26	27,4
3	> 3 kali	60	63,2
Total		95	100

N = 95

Sumber : Angket Penelitian

Dari Tabel 4.4 diketahui bahwa responden yang berkunjung ke museum 1 kali berjumlah 9 orang (9,5%), responden yang berkunjung 2 kali berjumlah 26 orang (27,4%) dan responden yang berkunjung lebih dari 3 orang berjumlah 60 orang (63,2%). Hal ini menunjukkan bahwa pendamping/guru-guru dari SMP yang datang sudah cukup sering berkunjung ke museum. Dengan lebih dari 3 kali kunjungan, itu merupakan salah satu bukti mereka sering mengunjungi Museum Geologi. Pengunjung berkunjung lebih dari 3 kali disebabkan karena bentuk pelayanan dan juga fasilitas yang diberikan terpenuhi. Para pendamping pun nyaman dan juga percaya atas pelayanan yang diberikan untuk anak didik mereka.

Lupiyadi (2001:134) mendefinisikan konsumen adalah seorang individu yang secara (*continue*) berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu jasa dan merasa puas.

Dengan ini pengunjung yang datang berulang-ulang disebut dengan puas atas pelayanan yang diberikan. Sehingga berulang kali datang ke tempat yang sama.

4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian

Data penelitian ini merupakan hasil dari jawaban-jawaban responden dengan cara mengisi angket yang berupa pernyataan dengan pilihan guna mendapatkan data-data penelitian yang dibutuhkan berkaitan dengan masalah penelitian. Analisis deskriptif presentase merupakan analisis data yang bertujuan untuk mengkategorikan responden dalam kelompok-kelompok.

Setelah peneliti memaparkan data responden, selanjutnya akan dibahas mengenai Analisis Deskriptif Data Penelitian sebagai pernyataan responden dalam mengisi angket yang disebar. Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran mengenai hasil penelitian, maka peneliti menjelaskan hasil penelitian dalam bentuk tabel serta analisis dari peneliti pada setiap item data penelitian.

4.2.1 Variabel Bebas (Variabel X) : ServQual (*Service Quality*)

Kualitas atau mutu dalam jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ulasan yang berlaku ditempat produk itu diadakan dan setidaknya penyampaiannya sama dengan yang diinginkan atau diharapkan oleh konsumen. (Arief, 2007:139).

Menurut Hunt (dalam Nasution, 2004 : 40), kualitas pelayanan adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu :

- a. Teknologi, yaitu kekuatan daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu, yaitu kehandalan.
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e. Etika, yaitu sopan-santun, ramah dan jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya lama, produk yang digunakan akan meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, produk tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*) dan sesuai dengan etika bila menggunakannya. Khusus untuk jasa, diperlukan pelayanan kepada konsumen, yang dapat menyenangkan atau memuaskan konsumen. Mengacu pada pelayanan tersebut, maka tingkat kualitas pelayanan yang baik akan selalu dilihat dan diukur dari sisi konsumennya serta pemenuhan kepuasannya akan suatu pelayanan yang diterimanya.

Kualitas atau mutu suatu jasa disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang memenuhi harapan konsumen. Sedangkan kualitas atau mutu suatu jasa disebut jelek jika konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya.

Berikut ini adalah tabel mengenai tanggapan responden yang berhubungan dengan variabel *service quality* yang terdiri dari subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepercayaan dan empati.

4.2.1.1 Subvariabel *Tangibles* (Bukti Fisik) : Lokasi, Kebersihan Museum

Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (lokasi, gedung, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang

dipergunakan (teknologi) serta penampilan petugas (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001:138).

Tabel 4.5
Lokasi Museum Geologi Bandung yang Strategis

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P1	Lokasi Museum Geologi Bandung strategis.	68	24	2	1	0	95
Presentase (%)		71,6%	25,3%	2,1%	1,1%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 1

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Tanggapan responden mengenai lokasi Museum Geologi Bandung yang strategis dengan keseluruhan jumlah responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan jumlah responden 68 orang (71,6%), 24 orang (25,3%) menyatakan setuju, 2 orang (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum lokasi Museum Geologi Bandung berada di tengah kota dan industri serta lokasi Museum Geologi menyediakan berbagai layanan. Hal ini terlihat Museum Geologi berada di dekat Gedung Sate Bandung, yang jelas itu sebagai ikon kota Bandung. Maka tidak jarang pengunjung yang sering berwisata ke Museum Geologi.

Pihak Museum Geologi Bandung menyatakan bahwa untuk memudahkan pengunjung datang maka lokasi gedung terletak di pusat keramaian kota sehingga dapat dijangkau banyak orang. Dengan menjangkau pusat kota yang banyak didatangi banyak orang maka itu merupakan suatu keuntungan tersendiri bagi Museum Geologi Bandung. Hal ini menunjukkan, bukti fisik lokasi Museum

berpengaruh terhadap pelayanan, sesuai dengan yang dikatakan Parasuraman dalam (Arief, 2007:134) Parasuraman mengatakan “*pada lingkungan fisik dimana pelayanan tersebut ada pada sebuah organisasi, sarana prasana dan bagian personalnya*”

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa lokasi Museum Geologi Bandung strategis. Dengan banyaknya pengunjung yang datang diharapkan Museum Geologi Bandung dapat dengan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan fasilitas-fasilitas lain yang lebih baik mengingat pengunjung lebih tertarik dengan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung akan memberikan dampak positif bagi instansi tersendiri, yaitu dengan sendirinya pengunjung dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memuaskan atau tidak sama sekali. Keadaan tempat yang aman tanpa adanya rasa khawatir akan adanya kejahatan juga dapat menjadi perhatian pengunjung.

Tabel 4.6
Lahan Parkir Museum Geologi Bandung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P2	Lokasi Museum Geologi Bandung lahan parkirnya luas.	1	11	52	29	2	95
Presentase (%)		1,1%	11,6%	54,7%	30,5%	2,1%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 2

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Tanggapan responden mengenai lokasi Museum Geologi Bandung lahan parkir luas, sebanyak 1 orang (1,1%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (11,6%)

menyatakan setuju, 52 orang (54,7%) menyatakan ragu-ragu, 29 orang (30,5%) menyatakan tidak setuju dan 2 orang (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab ragu-ragu dari jumlah keseluruhan menyatakan lokasi Museum Geologi Bandung lahan parkir yang disediakan kurang luas.

Sebagian besar responden memberikan jawaban ragu-ragu bahwa lokasi Museum Geologi Bandung lahan parkirnya luas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum lokasi Museum Geologi Bandung lahan parkir yang dimiliki masih sempit sehingga bagi pengunjung yang datang rombongan menggunakan Bus harus memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan bahkan di sebrang jalan Museum Geologi Bandung. Dan sulit untuk keluar masuknya kendaraan baik kendaraan pribadi ataupun bersama rombongan.

- Menurut Edward Inskeep dalam (Nurdiansyah, 2001:42), sarana fasilitas umum yang dikaji seperti tempat parkir, toilet umum dan mushola. Sarana pariwisata disebut sebagai ujung tombak usaha kepariwisataan dapat diartikan sebagai usaha yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Dari hasil jawaban angket para responden di atas dapat diartikan bahwa lokasi Museum Geologi Bandung lahan parkirnya kurang luas. Fasilitas lahan parkir sesungguhnya memang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung. Karena lahan Museum Geologi menyatu dengan Gedung Pusat Survei Geologi, Badan Geologi dan Gedung Vulkanologi, sehingga lahan parkir pun terbagi dengan kantor tersebut. Lahan parkir yang disediakan memang kurang namun itu semua bukanlah tidak mungkin disebabkan banyak pedagang kaki lima yang ikut berdagang di lokasi parkir sehingga menambah sempit lahan parkir bagi

pengunjung. Dengan banyaknya pengunjung yang datang bukanlah tidak mungkin pengunjung merasa enggan untuk datang melainkan lahan parkir pun harus diperhatikan. Dengan kurangnya lahan parkir maka akan timbul keresahan dan juga ketidaknyamanan berkunjung.

Tabel 4.7
Museum Geologi Bandung Keadaanya Bersih

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P3	Museum Geologi Bandung keadaanya bersih.	63	21	3	2	0	95
	Presentase (%)	72,6%	22,1%	3,2%	2,1%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 3

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 63 orang (72,6%) menyatakan sangat setuju, 21 orang (22,1%) menyatakan setuju, 3 orang (3,2%) menyatakan ragu-ragu dan 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju bahwa Museum Geologi Bandung keadaanya bersih. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa Museum Geologi Bandung keadaanya bersih.

Sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju bahwa Museum Geologi Bandung keadaanya bersih. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum Museum Geologi Bandung keadaanya bersih sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman ketika pengunjung berkunjung ke Museum Geologi Bandung.

Dari hasil jawaban angket para responden di atas dapat diartikan bahwa Museum Geologi Bandung keadaanya bersih. Kebersihan museum sebenarnya memang sudah kewajiban bagi pengelola museum sebagai peningkatan kualitas

pelayanan dari museum yang diharapkan agar para pengunjung bisa lebih nyaman ketika berkunjung ke Museum Geologi Bandung. Jika pengunjung nyaman dan puas tidak menutup kemungkinan di masa yang mendatang para pengunjung itu kembali mengunjungi museum ataupun para pengunjung yang puas dapat memberikan referensi positif kepada kerabatnya terhadap museum. Dalam menentukan kepuasan konsumen khususnya mengenai tempat, faktor kebersihan juga memiliki pengaruh yang sangat besar sekali karena konsumen dimanapun juga memiliki keinginan yang sama dimana dalam mendapatkan kebutuhan harus benar-benar bersih (Yuliarsih, 2002:22).

Maka dari itu agar tujuan tersebut berjalan pihak museum selalu menjaga kebersihan museum dengan cara membersihkan museum setiap sesudah jam museum tutup dan ketika museum akan dibuka, sehingga ketika para pengunjung datang museum tetap terjaga kebersihannya.

Tabel 4.8
Terdapat Petugas Kebersihan Museum yang Tetap Menjaga Supaya di Setiap Ruang Peragaan dalam Keadaan Bersih

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P4	Terdapat petugas kebersihan museum yang tetap menjaga supaya di setiap Ruang Peragaan dalam keadaan bersih.	64	27	3	1	0	95
Presentase (%)		67,4%	28,4%	3,2%	1,1%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 4

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 64 orang (67,4%) menyatakan sangat setuju, 27 orang (28,4%)

menyatakan setuju, 3 orang (3,2%) menyatakan ragu-ragu dan 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa petugas Museum Geologi Bandung tetap menjaga agar ruang peragaan dalam keadaan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa petugas Museum Geologi Bandung tetap menjaga agar ruang peragaan dalam keadaan bersih.

Sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju bahwa petugas Museum Geologi Bandung tetap menjaga agar ruang peragaan dalam keadaan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum petugas Museum Geologi Bandung tetap menjaga agar ruang peragaan dalam keadaan bersih sehingga ketika pengunjung yang datang ke museum Geologi Bandung merasa nyaman akan kebersihan ruang peragaan.

Dari hasil jawaban angket para responden di atas dapat diartikan bahwa petugas Museum Geologi Bandung tetap menjaga agar ruang peragaan dalam keadaan bersih. Menjaga kebersihan ruang peragaan di museum. Hal ini membuktikan bahwa secara umum petugas kebersihan museum sudah melakukan kewajibannya sebagai petugas kebersihan. Tanggapan ini juga diperkuat oleh pengunjung yang memberikan tanggapan, bahwa museum selalu terjaga kebersihannya berarti dibalik kebersihannya terdapat petugas kebersihan yang selalu menjaga kebersihan museum. Hal serupa dinyatakan oleh Riyanto (2010) bahwa kebersihan dapat mempengaruhi konsumen menentukan keputusan dalam memperoleh jasa yang diinginkan. Namun, meskipun sudah terbilang baik dari sisi kebersihannya para seluruh pengelola museum sebaiknya jangan merasa puas

akan tanggapan tersebut, akan tetapi harus lebih meningkatkan kontrol dan kesadaran akan pentingnya menjaga kebersihan museum.

4.2.1.2 Subvariabel *Reliability* (Keandalan) : Ketepatan Sasaran Pelayanan, Kecepatan Pelayanan

Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001:138).

Salah satu model untuk kualitas pelayanan adalah model yang dijelaskan oleh Gronroos (1983). Model tersebut menghubungkan pelayanan yang diterima oleh para pelanggan sesuai dengan harapan para pelanggan tersebut. pelayanan yang diterima oleh para pelanggan tergantung pada dua dimensi di bawah ini :

1. *Technical quality*, yang berhubungan terhadap hasil daripada pelayanan tersebut, contoh penerbangan dari New York ke Amsterdam, makanan di sebuah restoran atau hasil dari pencegahan kerusakan pada kendaraan. Dimensi tersebut berhubungan dengan pertanyaan : “apa” yang telah disediakan.
2. *Functional quality*, yang berhubungan terhadap cara dari pelayanan tersebut disampaikan, contoh ketika *check-in* di bandara udara, keadaan di sebuah restoran dan saat menunggu di bengkel mobil. Dimensi tersebut berhubungan dengan pertanyaan : “bagaimana” pelayanan tersebut disediakan. (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990:2).

Hal ini menunjukkan bahwa, didalam kualitas pelayanan terdapat dua dimensi, yaitu kualitas teknik yang diberikan oleh suatu perusahaan yaitu pelayanan internal di dalam perusahaan. Seperti bagaimana perusahaan

menyediakan fasilitas bagi karyawan di dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat bekerja dengan baik dan menghasilkan pelayanan eksternal yang baik pula. Yang kedua kualitas fungsional yaitu bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap public eksternalnya.

Berikut ini adalah tabel mengenai tanggapan responden yang berhubungan dengan variabel *reability* (keandalan) dari kualitas pelayanan.

Tabel 4.9
Pemandu di Museum Geologi Bandung tepat dalam Menyampaikan Informasi

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P1	Pemandu di Museum Geologi Bandung tepat dalam menyampaikan informasi.	80	11	4	0	0	95
Presentase (%)		84,2%	11,6%	4,2%	0%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 5

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 80 orang (84,2%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (11,6%) menyatakan setuju dan 4 orang (4,2%) menyatakan ragu-ragu bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung tepat dalam menyampaikan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung tepat dalam menyampaikan informasi.

Hampir dari seluruh responden memberikan jawaban sangat setuju bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung tepat dalam menyampaikan informasi Hal

ini menunjukkan bahwa secara umum pemandu Museum Geologi Bandung telah melakukan tugasnya dalam memandu para pengunjung serta memberikan informasi kepada pengunjung secara tepat dan jelas dengan harapan agar para pengunjung mengerti apa yang disampaikan oleh pemandu. Teknik pemanduan adalah penguasaan kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan sikap professional dalam memberikan rangkaian tindakan pelayanan kepada wisatawan berkenaan dengan setiap pergerakan wisatawan (*tourist movement*) sesuai standar yang dapat diterima dalam sistem pelayanan informasi (Komesty, 2011:23).

Dari hasil jawaban angket para responden di atas dapat diartikan bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung tepat dalam menyampaikan informasi. Hal ini membuktikan bahwa secara umum para pengunjung sudah mendapatkan informasi yang tepat dan jelas dari pemandu museum yang berguna bagi ilmu pengetahuan dan wawasan para pengunjung. Meskipun begitu, agar tetap terjaga kualitas para pemandu di museum ada baiknya jika terus menambah wawasan para pemandu dengan memberikan kelas training dan seminar mengenai museum agar pengetahuan para pemandu bertambah ataupun tetap terjaga. Karena pengunjung menuntut peran dan fungsi pemandu sebagai ujung tombak (*front liners in service provider*) yang dapat menentukan keberhasilan seluruh rangkaian pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.10
Pemandu Di Museum Geologi Bandung Siap Memberikan Informasi
Walaupun Situasi Museum Penuh.

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P2	Pemandu di Museum Geologi Bandung siap memberikan informasi walaupun situasi museum penuh.	19	70	4	1	1	95
	Presentase (%)	20,0%	73,7%	4,2%	1,1%	1,1%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 6

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 19 orang (20,0%) menyatakan sangat setuju, 70 orang (73,7%) menyatakan setuju, 4 orang (4,2%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung siap memberikan informasi walaupun situasi museum penuh. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung siap memberikan informasi walaupun situasi museum penuh.

Hampir dari seluruh responden memberikan jawaban sangat setuju bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung tetap dalam menyampaikan informasi meskipun museum penuh. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum bahwa pemandu Museum Geologi Bandung telah melakukan tugasnya dalam memandu para pengunjung serta memberikan informasi kepada pengunjung meskipun

situasi di museum sedang ramai. Jadi para pengunjung tetap bisa mendapatkan informasi yang jelas meskipun situasi museum sedang ramai.

Dari hasil jawaban angket para responden di atas dapat diartikan bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung tetap dalam menyampaikan informasi meskipun museum penuh. Hal ini membuktikan bahwa secara umum para pengunjung tetap mendapatkan informasi yang sebagai mestinya meskipun situasi museum sedang ramai ataupun penuh. Tugas utama pemandu yaitu melayani pengunjung selama berada didalam museum. Kesulitan menentukan batas mana pelayanan itu dapat memuaskan pengunjung akan dirasakan karena yang dilayani tu manusi. Manusia mempunyai sifat yang berbeda tentunya akan berbeda pula tingkat kepuasan atas pelayanan yang diterimanya. Seperti halnya dalam buku Manajemen Bisnis Perjalanan, bahwa jalan yang paling terbuka untuk ditempuh adalah penempatan diri pramuwisata (pemandu) sebagai pelayan dengan mengetahui siapa wisatawannya dan dalam situasi apapun (Komesty, 2011:25).

Ini merupakan hal yang dibilang sangat istimewa mengingat sulitnya mengatur banyak orang dengan jalan berpikir berbeda-beda tapi para pemandu tetap dapat menjalankan tugasnya memberikan informasi kepada para pengunjung. Namun demikian sebagai seorang pemandu harus mampu berusaha memberikan pelayanan yang baik dalam ukuran pandangan secara umum untuk dapat memuaskan pengunjung.

Tabel 4.11
Kecepatan Pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung Sesuai
Dengan Janji Yang Diberikan

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P3	Kecepatan pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung sesuai dengan janji yang diberikan.	78	10	6	1	0	95
	Presentase (%)	82,1%	10,5%	6,3%	1,1%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 7

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 78 orang (82,1%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (10,5%) menyatakan setuju, 6 orang (6,3%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung sesuai dengan janji yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung sesuai dengan janji yang diberikan.

Hampir dari seluruh responden memberikan jawaban sangat setuju bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung sesuai dengan janji yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Museum Geologi mampu memberikan pelayanan dengan baik dan juga apabila pengunjung bertanya. Kecepatan merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan perusahaan terselesaikan

sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan (Indeks Kepuasan Konsumen, Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003)

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa pelayanan yang diberikan Museum Geologi sesuai dengan janji, dalam arti tepat sasaran. Kecepatan pelayanan sangat dibutuhkan pengunjung, agar terjalin hubungan yang baik antar kedua belah pihak maka kecepatan harus diutamakan. Hal ini dinilai secara internal dan juga eksternal. Penilaian dari dalam (*internal*) adalah mengetahui apakah proses pencapaian tujuan sudah sesuai dengan rencana bila dilihat dari proses dan waktu, sedangkan penilaian ke luar (*eksternal*) dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.12
Petugas Museum Geologi Bandung Selalu Cepat Tanggap Apabila Ada Pengunjung Yang Bertanya Dan Memberikan Keluhan.

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P4	Petugas Museum Geologi Bandung selalu cepat tanggap apabila ada pengunjung yang bertanya dan memberikan keluhan.	84	8	2	1	0	95
Presentase (%)		88,4%	8,4%	2,1%	1,1%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No.8

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (8,4%) menyatakan setuju, 2 orang (2,1%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa Petugas Museum Geologi Bandung selalu cepat

tanggap apabila ada pengunjung yang bertanya dan memberikan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa Petugas Museum Geologi Bandung selalu cepat tanggap apabila ada pengunjung yang bertanya dan memberikan keluhan.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa Petugas Museum Geologi Bandung selalu cepat tanggap apabila ada pengunjung yang bertanya dan memberikan keluhan. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang telah mendapatkan pelayanan dari para petugas yang selalu cepat dan tanggap apabila mereka bertanya mengenai museum dan memberikan keluhan.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa para petugas museum geologi Bandung selalu cepat dan tanggap dalam mengatasi bila ada pengunjung bertanya maupun memberikan keluhan. Hal ini sangat membantu para pengunjung dalam mendapatkan informasi tentang museum dan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan ketika sedang berkunjung ke Museum Geologi Bandung. Kepuasan konsumen juga dipaparkan oleh Tse dan Wilson (dalam Nasution, 2004:104) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan pelayanan yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya bahwa konsumen akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Karena segala keluhan yang diberikan oleh

pengunjung selalu di tanggap dan di berikan langsung terhadap keluhan yang datang dari pengunjung.

4.2.1.3 Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan): Kesiapan Pemandu, Kecermatan Pelayanan

Responsiveness merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas (Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Lupiyoadi, 2001:138). Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan, di mana sikap petugas yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Berikut ini adalah tabel mengenai tanggapan responden yang berhubungan dengan variabel *Responsiveness* atau ketanggapan.

Tabel 4.13
Kesiapan petugas Museum Geologi Bandung sudah terlibat dalam melayani pengunjung.

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P1	Kesiapan petugas Museum Geologi Bandung sudah terlibat dalam melayani pengunjung.	75	15	2	3	0	95
Presentase (%)		78,9%	15,8%	2,1%	3,2%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 9

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 75 orang (78,9%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (15,8%) menyatakan setuju, 2 orang (2,1%) menyatakan ragu-ragu, 3 orang (3,2%) menyatakan tidak setuju bahwa kesiapan petugas Museum Geologi Bandung sudah terlibat dalam melayani pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa kesiapan petugas Museum Geologi Bandung sudah terlibat dalam melayani pengunjung.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa kesiapan petugas Museum Geologi Bandung sudah terlibat dalam melayani pengunjung. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang telah mendapatkan pelayanan dari para petugas yang bekerja di museum walaupun petugas tersebut bukan di bidang pelayanan atau pemandu. Menurut Widodo, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan (Widodo, 2001 : 23)

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa kesiapan petugas Museum Geologi Bandung sudah terlibat dalam melayani pengunjung. Hal ini sangat memperlihatkan kesiapan para petugas yang meskipun petugas tersebut bukan bagian dari pelayanan, tapi mereka dapat membantu para pengunjung dalam mendapatkan informasi tentang museum. Ini adalah salah satu kelebihan para petugas museum Geologi Bandung dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung.

Tabel 4.14
Pemandu Museum Geologi Bandung dalam Melayani Pengunjung
Menunjukkan Sikap Ulet

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P2	Pemandu Museum Geologi Bandung dalam melayani pengunjung menunjukkan sikap ulet.	82	7	5	1	0	95
Presentase (%)		86,3%	7,4%	5,3%	1,1%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 10

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 82 orang (86,3%) menyatakan sangat setuju, 7 orang (7,4%) menyatakan setuju, 5 orang (5,3%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa Pemandu Museum Geologi Bandung dalam melayani pengunjung menunjukkan sikap ulet. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa Pemandu Museum Geologi Bandung dalam melayani pengunjung menunjukkan sikap ulet.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa pemandu Museum Geologi Bandung dalam melayani pengunjung menunjukkan sikap ulet. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang telah merasakan dampak dari kinerja para pemandu yang selalu menunjukkan sikap ulet dalam melayani para pengunjung.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa pemandu Museum Geologi Bandung dalam melayani pengunjung menunjukkan sikap ulet. Hal ini menunjukkan kualitas para petugas di Museum Geologi

Bandung dalam melayani para pengunjung dengan harapan para pengunjung bisa mendapatkan kepuasan dan mendapatkan kenyamanan ketika para pengunjung berkunjung ke Museum Geologi Bandung. Sudah menjadi tradisi di Museum Geologi Bandung melayani para pengunjung dengan ulet dan cekatan agar para pengunjung bisa langsung mendapatkan apa yang mereka butuhkan dari museum Geologi Bandung.

Tabel 4.15
Petugas Museum Geologi Bandung cermat dalam menangani keluhan pengunjung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P3	Petugas Museum Geologi Bandung cermat dalam menangani keluhan pengunjung.	83	8	4	0	0	95
Presentase (%)		87,4%	7,4%	4,2%	0%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No.11

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 83 orang (87,4%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (7,4%) menyatakan setuju, 4 orang (4,2%) menyatakan ragu-ragu bahwa petugas Museum Geologi Bandung cermat dalam menangani keluhan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa Petugas Museum Geologi Bandung cermat dalam menangani keluhan pengunjung.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa petugas Museum Geologi Bandung cermat dalam menangani keluhan pengunjung. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang menilai para petugas yang selalu

cermat dalam menangani keluhan yang berasal dari para pengunjung. Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen (*customeroriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumennya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan konsumen (Kotler dalam Tjipto, 2005:89).

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa petugas Museum Geologi Bandung cermat dalam menangani keluhan pengunjung. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, yang mudah dijangkau atau sering dilewati pengunjung. Hal ini sangat membantu para pengunjung dalam mendapatkan informasi tentang museum dengan cepat dan akurat sehingga para pengunjung bisa mendapatkan informasi yang cukup dari para petugas mengenai isi museum dan mendapatkan wawasan yang diinginkan oleh para pengunjung.

Tabel 4.16
Petugas Museum Geologi Bandung terampil dalam melayani pengunjung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P4	Petugas Museum Geologi Bandung terampil dalam melayani pengunjung.	84	10	1	0	0	95
Presentase (%)		88,4%	10,5%	1,1%	0%	0%	100%

Sumber : Angket, Pertanyaan No. 12

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (10,5%) menyatakan setuju, 1 orang (1,1%) bahwa petugas Museum Geologi Bandung terampil dalam melayani pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas

responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa petugas Museum Geologi Bandung terampil dalam melayani pengunjung.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa petugas Museum Geologi Bandung terampil dalam melayani pengunjung. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang telah mendapatkan pelayanan dari para petugas yang selalu terampil dalam menangani para pengunjung. Menurut Moekijat (2002), keterampilan kerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Jadi keterampilan kerja dapat diartikan sebagai hasil yang dapat dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan atau tugas yang bersangkutan.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa petugas Museum Geologi Bandung terampil dalam melayani pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas yang sudah berpengalaman dan menguasai pengetahuan tentang isi dari museum, sehingga para petugas di Museum Geologi Bandung terlihat sangat terampil di mata pengunjung. Selain itu juga keuntungan yang didapatkan berkat pelayanan petugas yang terampil adalah bisa menangani para pengunjung sesuai dengan harapan pengunjung. Meskipun pengunjung yang datang terhitung banyak setiap harinya, tetapi para pengunjung tetap mendapatkan informasi dan wawasan yang tidak pernah kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pengunjung.

4.2.1.4 Aspek *Assurance* (Kepercayaan) : Kemampuan Petugas, Keyakinan terhadap Pelayanan

Jaminan atau Kepercayaan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*) (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001:139).

Pramuwisata atau yang kita kenal sebagai *Guide* adalah seseorang yang memberi penerangan, penjelasan, serta petunjuk kepada wisatawan (*tourist*) dan *travellers* lainnya, tentang segala sesuatu yang hendak di lihat, disaksikan oleh wisatawan dan *travellers* yang bersangkutan bila mana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah tertentu.

Menurut E. Amato berdasarkan peraturan tentang persyaratan pramuwisata dan kegiatannya maka yang dimaksud dengan *Pramuwisata* atau *Guide* adalah seseorang yang memiliki ilmu pengetahuan tentang suatu kebudayaan baik tempat sejarah ataupun adat istiadat yang dalam ilmunya tersebut bisa diaplikasikan kepada masyarakat melalui pemberian penerangan tentang kebudayaan, kekayaan alam dan inspirasi kehidupan atau penduduk suatu wilayah dan atau suatu objek spesialisasi baik secara perseorangan ataupun kelompok.

Dalam peraturan tersebut dibedakan beberapa jenis *Pramuwisata* atau *Guide* berdasarkan bidang keahliannya, yaitu *General Guide*, *Special Guide*, *Tour Conductur*, *Guide Driver*. *General Guide* adalah *Pramuwisata* yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa ataupun suatu wilayah secara umum yang mempunyai ijin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan

mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan baik sebagai perseorangan atau secara kelompok.

Tabel 4.17
Dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mampu memberikan pelayanan informasi yang memuaskan

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P1	Dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mampu memberikan pelayanan informasi yang memuaskan.	67	25	1	2	0	95
Persentase (%)		70,5%	26,3%	1,1%	2,1%	0%	100%

Sumber: Angket, Pertanyaan No. 13

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 67 orang (70,5%) menyatakan sangat setuju, 25 orang (26,3%) menyatakan setuju, 1 orang (1,1%) menyatakan ragu-ragu, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju bahwa Dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mampu memberikan pelayanan informasi yang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa Dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mampu memberikan pelayanan informasi yang memuaskan.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa pemandu Museum Geologi Bandung mampu memberikan pelayanan informasi yang memuaskan. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang selalu mendapatkan informasi yang memuaskan dari para petugas yang bertugas di

Museum Geologi Bandung baik dari pemandu maupun dari para petugas lain yang bertugas di Museum Geologi Bandung Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima (Hasibuan, 2007:21).

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama, 2006: 39).

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa pemandu Museum Geologi Bandung mampu memberikan pelayanan informasi yang memuaskan. Hal ini sangat memberikan pandangan positif dan memberikan nilai tambah bagi museum bagi para pengunjung karena informasi yang diberikan oleh para petugas sangat memuaskan. Memuaskan disini memiliki arti dalam mendapatkan informasinya para pengunjung selalu mendapatkan informasi yang jelas dan padat. Dengan berkomunikasi yang efektif, para pengunjung dapat mencerna informasi yang diberikan para petugas. Selain itu juga para petugas selalu memberikan informasi yang sama tidak pernah kurang dalam penyampainnya sehingga para pengunjung bisa mendapatkan apa yang mereka butuhkan dari informasi dan wawasan yang berasal dari Museum Geologi Bandung.

Tabel 4.18
Dalam Melayani Pengunjung, Pemandu Museum Geologi Bandung
Mempunyai Wawasan yang Luas

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P2	Dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mempunyai wawasan yang luas.	80	8	5	1	1	95
	Presentase (%)	84,2%	8,4%	5,3%	1,1%	1,1%	100%

Sumber: Angket, Pertanyaan No. 14

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 80 orang (84,2%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (8,4%) menyatakan setuju, 5 orang (5,3%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mempunyai wawasan yang luas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mempunyai wawasan yang luas.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mempunyai wawasan yang luas. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang selalu mendapatkan jawaban dari setiap pertanyaan yang mereka ajukan.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mempunyai wawasan yang luas. Hal ini sangat membantu para pengunjung dalam

mendapatkan informasi tentang museum karena apa yang mereka tanyakan dan informasi yang diinginkan bisa didapatkan selengkap dan sejelas mungkin dari para pemandu. Ini membuktikan bahwa memang dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mempunyai wawasan yang luas. Wawasan yang luas termasuk ke dalam pelayanan interpretasi. Pelayanan interpretasi adalah suatu jenis pengembangan informasi kepada pengunjung (Komesty, 2011:8). Hal serupa juga dikatakan oleh Steven dalam buku Manajemen Bisnis Perjalanan, *“pelayanan interpretasi merupakan upaya pemenuhan kebutuhan kualitas rekreasi pengunjung, interpretasi mengacu kepada aktivitas yang memberikan suatu pemahaman serta wawasan baru mengenai sesuatu hal kepada pengunjung yang dampaknya akan menimbulkan suatu persepsi baru bagi pengunjung.”*

Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa pelayanan interpretasi merupakan aktivitas pendidikan yang bertujuan memberikan pemahaman arti dan hubungan dari suatu objek melalui pengalaman langsung maupun media ilustrasi.

Tabel 4.19
Pelayanan yang Diberikan Museum Geologi Bandung Membuat Yakin
Untuk Kembali Lagi

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P3	Pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung membuat yakin untuk kembali lagi.	80	12	3	0	0	95
Presentase (%)		84,2%	12,6%	3,2%	0%	0%	100%

Sumber: Angket, Pertanyaan No. 15

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 80 orang (84,2%) menyatakan sangat setuju, 12 orang (12,6%)

menyatakan setuju, 3 orang (3,2%) menyatakan ragu-ragu bahwa pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung membuat yakin untuk kembali lagi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung membuat yakin untuk kembali lagi.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung membuat yakin untuk kembali lagi. Hal ini berdasarkan pelayanan dan kualitas dari Museum Geologi Bandung dengan petugas-petugasnya yang bekerja semaksimal mungkin sehingga menimbulkan kesan yang baik bagi para pengunjung sehingga timbul rasa ingin mengunjungi kembali museum di kesempatan berikutnya. Menurut Boediono, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2007:60).

Berdasarkan pada uraian di atas maka pelayanan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani kepada konsumen, sehingga dengan pelayanan yang diberikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, pengunjung merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya. Maka peneliti dapat menganalisis bahwa pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung membuat yakin untuk kembali lagi. Hal ini didapatkan berdasarkan kualitas Museum Geologi Bandung yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung dari segi kebersihan, kenyamanan, informasi dll. Misalnya dari kebersihan dari museum geologi Bandung yang selalu terjaga

kebersihannya sehingga membuat para pengunjung merasa nyaman ketika sedang berkunjung di museum geologi Bandung. Selanjutnya dari segi pelayanan yang memberikan pelayanan dengan ramah, cermat dan terampil dalam memberikan informasi dan menanggapi berbagai keluhan dari konsumen sehingga sangat membantu para pengunjung dalam mendapatkan informasi tentang museum dan mendapatkan kepuasan serta kenyamanan ketika sedang berkunjung ke Museum Geologi Bandung.

Tabel 4.20
Pengetahuan dan Informasi yang Diberikan Museum Geologi Bandung
Dapat Menambah Wawasan Pengunjung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P4	Pengetahuan dan informasi yang diberikan Museum Geologi Bandung dapat menambah wawasan pengunjung.	88	5	1	1	0	95
Presentase (%)		92,6%	5,3%	1,1%	1,1%	0%	100%

Sumber: Angket, Pertanyaan No. 16

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 88 orang (92,6%) menyatakan sangat setuju, 5 orang (5,3%) menyatakan setuju, 1 orang (1,1%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa pengetahuan dan informasi yang diberikan Museum Geologi Bandung dapat menambah wawasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa pengetahuan dan informasi yang diberikan Museum Geologi Bandung dapat menambah wawasan pengunjung.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa pengetahuan dan informasi yang diberikan Museum Geologi Bandung dapat menambah wawasan pengunjung. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang mengaku mendapatkan wawasan baru tentang sejarah setelah mengunjungi Museum Geologi Bandung. Hal serupa juga dikatakan oleh Steven dalam buku Manajemen Bisnis Perjalanan, *“pelayanan interpretasi merupakan upaya pemenuhan kebutuhan kualitas rekreasi pengunjung, interpretasi mengacu kepada aktivitas yang memberikan suatu pemahaman serta wawasan baru mengenai sesuatu hal kepada pengunjung yang dampaknya akan menimbulkan suatu persepsi baru bagi pengunjung.”*

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa pengetahuan dan informasi yang diberikan Museum Geologi Bandung dapat menambah wawasan pengunjung. Hal ini sangat membantu para pengunjung dalam mendapatkan informasi baru mengenai sejarah yang diabadikan di museum geologi Bandung. Ditambah lagi dengan bantuan para petugas yang memiliki wawasan yang lengkap mengenai sejarah yang diabadikan di museum geologi Bandung sehingga para petugas bisa menyajikan informasi dengan jelas dan lengkap dan otomatis informasi yang diberikan para petugas terekam dengan baik di benak para pengunjung sehingga bisa menambah wawasan bagi para pengunjung.

4.2.1.5 Aspek *Empathy* (Empati): Memahami Kebutuhan Pengunjung, Keramahan Petugas

Perhatian (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001:139).

Tabel 4.21
Museum Geologi Bandung Memahami Segala Kebutuhan Pengunjung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P1	Museum Geologi Bandung memahami segala kebutuhan pengunjung.	84	7	3	1	0	95
Persentase (%)		88,4	7,4	3,2	1,1	0	100

Sumber: Pertanyaan, Angket No. 17

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan sangat setuju, 7 orang (7,4%) menyatakan setuju, 3 orang (3,2%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa Museum Geologi Bandung memahami segala kebutuhan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa Museum Geologi Bandung memahami segala kebutuhan pengunjung.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa Museum Geologi Bandung memahami segala kebutuhan pengunjung. Hal ini berdasarkan

pengakuan dari para responden yang telah mendapatkan pelayanan dari para petugas yang selalu mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh para pengunjung.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa Museum Geologi Bandung memahami segala kebutuhan pengunjung. Hal ini memberikan kesan yang baik untuk museum dari para pengunjung. Karena museum Geologi Bandung sangat memperhatikan dan peduli akan kebutuhan para pengunjung dari segi pelayanan baik dari segi penyampaian informasi maupun dari menanggapi keluhan hingga membuat suasana Museum Geologi Bandung nyaman mungkin. Menurut Fandy Tjiptono, Persaingan yang semakin ketat di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama (Tjiptono, 2000:24).

Hal ini dilakukan oleh pihak museum geologi Bandung agar para pengunjung mendapatkan kepuasan dan kenyamanan ketika sedang berkunjung ke museum geologi Bandung karena segala kebutuhan informasi dan keluhan yang diberikan oleh pengunjung selalu di tanggap dan di berikan respon langsung terhadap kebutuhan informasi dan keluhan yang datang dari pengunjung.

Tabel 4.22
Museum Geologi Bandung Memberikan Layanan-Layanan yang Menarik
Kepada Pengunjung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P2	Museum Geologi Bandung memberikan layanan-layanan yang menarik kepada pengunjung.	23	56	11	4	1	95
	Presentase (%)	23,2%	58,9%	11,6%	4,2%	1,1%	100%

Sumber: Angket, Pertanyaan No. 18

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 23 orang (23,2%) menyatakan sangat setuju, 56 orang (58,9%) menyatakan setuju, 11 orang (11,6%) menyatakan ragu-ragu, 4 orang (4,2%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Museum Geologi Bandung memberikan layanan-layanan yang menarik kepada pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa pemandu di Museum Geologi Bandung siap memberikan informasi walaupun situasi museum penuh.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa Museum Geologi Bandung memberikan layanan-layanan yang menarik kepada pengunjung. Hal ini berdasarkan pengamatan penulis dan pengakuan dari para responden yang telah mendapatkan pelayanan menarik dari pihak museum Geologi Bandung. Waykof menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Purnama, 2006:19).

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa Museum Geologi Bandung memberikan layanan-layanan yang menarik kepada pengunjung. Hal ini dilakukan oleh pihak museum sebagai salah satu tujuan agar para pengunjung mendapatkan kepuasan ketika mengunjungi museum. Dan ini terbukti dari data kunjungan museum geologi Bandung yang selalu ramai dikunjungi para pengunjung secara tidak langsung membuktikan bahwa museum geologi Bandung memiliki suatu nilai lebih dibanding museum lainnya yang berada di Bandung. Selain itu dilihat dari isi museum yang lengkap dan menarik untuk dipelajari sehingga memberikan daya tarik kepada para pengunjung. Ditambah lagi biaya masuk yang ditetapkan oleh pihak museum terbilang murah sehingga dari semua kalangan bisa mengunjungi museum geologi Bandung. Tak lupa museum geologi Bandung memiliki pemandu yang berkualitas sangat membantu para pengunjung dalam mendapatkan informasi tentang museum dan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan ketika sedang berkunjung ke Museum Geologi.

Tabel 4.23
Apabila Melayani Pengunjung, Petugas Museum Geologi Bandung
Memberikan Sikap yang Ramah Terhadap Pengunjung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P3	Apabila melayani pengunjung, petugas Museum Geologi Bandung memberikan sikap yang ramah terhadap pengunjung.	68	19	6	2	0	95
Presentase (%)		71,6%	20,0%	6,3%	2,1%	0%	100%

Sumber: Angket, Pertanyaan No. 19

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 68 orang (71,6%) menyatakan sangat setuju, 19 orang (20,0%) menyatakan setuju, 6 orang (6,3%) menyatakan ragu-ragu, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju bahwa apabila melayani pengunjung, petugas Museum Geologi Bandung memberikan sikap yang ramah terhadap pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa apabila melayani pengunjung, petugas Museum Geologi Bandung memberikan sikap yang ramah terhadap pengunjung.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa apabila melayani pengunjung, petugas Museum Geologi Bandung memberikan sikap yang ramah terhadap pengunjung. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang mengaku telah mendapatkan pelayanan dari para petugas dengan ramah sehingga pengunjung mendapatkan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan oleh para pemandu museum Geologi Bandung. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standar yang ditentukan (Harbani, 2007:133).

Berdasarkan data yang diperoleh, maka peneliti dapat menganalisis bahwa apabila melayani pengunjung, petugas Museum Geologi Bandung memberikan sikap yang ramah terhadap pengunjung. Hal ini memberikan nilai tambah di mata pengunjung dari segi pelayanan Museum Geologi Bandung. Pihak museum geologi Bandung melakukan ini semata untuk kepuasan para pengunjung. Ditambah memperkental ciri khas kota Bandung yang terkenal ramah sehingga

pengunjung dari luar kota bisa ikut merasakan dan membuktikan bahwa terbukti warga kota Bandung itu memang terbilang ramah.

Tabel 4.24
Petugas Museum Geologi Bandung Menunjukkan Sikap Sopan Dalam Melayani Pengunjung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (1)	S (2)	RR (3)	TS (4)	STS (5)	
P4	Petugas Museum Geologi Bandung menunjukkan sikap sopan dalam melayani pengunjung.	82	12	1	0	0	95
Presentase (%)		86,3%	8,4%	1,1%	0%	0%	100%

Sumber: Angket, Pertanyaan No. 20

Berdasarkan tabel tersebut dari jumlah responden sebanyak 95 orang. Sebanyak 82 orang (86,3%) menyatakan sangat setuju, 12 orang (8,4%) menyatakan setuju, 1 orang (1,1%) menyatakan ragu-ragu bahwa petugas Museum Geologi Bandung menunjukkan sikap sopan dalam melayani pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dari jumlah keseluruhan menyatakan bahwa petugas Museum Geologi Bandung menunjukkan sikap sopan dalam melayani pengunjung.

Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa petugas Museum Geologi Bandung menunjukkan sikap sopan dalam melayani pengunjung. Hal ini berdasarkan pengakuan dari para responden yang telah mendapatkan pelayanan dari para petugas yang sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung selain itu juga hal ini bisa terlihat dari selalu diterimanya keluhan para pengunjung dan selalu cepat dan tanggap apabila

mereka bertanya mengenai museum. Gesper mengemukakan, dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan konsumen harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit (Gesper, 2009:3).

Maka peneliti dapat menganalisis bahwa para petugas Museum Geologi Bandung menunjukkan sikap sopan dalam melayani pengunjung. Hal ini sangat membantu para pengunjung dalam mendapatkan kenyamanan dan kejelasan dalam mendapatkan informasi tentang museum dan memberikan respect dari para pengunjung kepada para petugas di museum geologi di Bandung dan memungkinkan bisa menarik minat para pengunjung untuk mengunjungi Museum Geologi Bandung di kemudian hari.

4.3. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004:137).

Tabel 4.25
Hasil Perhitungan Setiap Pertanyaan Variabel X (Service Quality)

Item Pertanyaan	R hitung	Table r	Keputusan
Aspek <i>Tangibles</i> soal1	.893	0.202	Valid
Aspek <i>Tangibles</i> soal2	.698	0.202	Valid
Aspek <i>Tangibles</i> soal3	.929	0.202	Valid
Aspek <i>Tangibles</i> soal4	.876	0.202	Valid
Aspek <i>Reliability</i> Soal1	.925	0.202	Valid
Aspek <i>Reliability</i> Soal2	.758	0.202	Valid
Aspek <i>Reliability</i> Soal3	.936	0.202	Valid
Aspek <i>Reliability</i> Soal4	.913	0.202	Valid
Aspek <i>Responsiveness</i> Soal1	.937	0.202	Valid
Aspek <i>Responsiveness</i> Soal2	.928	0.202	Valid
Aspek <i>Responsiveness</i> Soal3	.910	0.202	Valid
Aspek <i>Responsiveness</i> Soal4	.887	0.202	Valid
Aspek <i>Assurance</i> Soal1	.894	0.202	Valid
Aspek <i>Assurance</i> Soal2	.949	0.202	Valid
Aspek <i>Assurance</i> Soal3	.924	0.202	Valid
Aspek <i>Assurance</i> Soal4	.839	0.202	Valid
Aspek <i>Emphaty</i> Soal1	.915	0.202	Valid
Aspek <i>Emphaty</i> Soal2	.865	0.202	Valid
Aspek <i>Emphaty</i> Soal3	.933	0.202	Valid
Aspek <i>Emphaty</i> Soal4	.890	0.202	Valid

Suatu kuisioner dinyatakan valid apabila titik kritis dari 95 responden adalah 0,202 (table r). Maka dapat disimpulkan dari pernyataan yang berhubungan dengan variabel X sebanyak 20 buah dinyatakan semua item valid.

Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Dengan kata lain, uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

4.4 Uji Reliabilitas

Merupakan analisa yang digunakan untuk menguji reliabilitas kusioner secara keseluruhan. Berikut uji reliabilitas dalam penelitian ini :

Tabel 4.27
Hasil Perhitungan Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	20

Nilai *cronbach's alpha* adalah alat ukur untuk mengetahui kelayakan kusioner jika dilakukan penelitian yang sama di tempat penelitian yang lain (hanya pernyataan yang valid). “Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan *cronbach alpha* > 0,60” (Sunyoto, 2011:110)

Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficientreliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Ada pula yang memaknakannya, jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi. Jika α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah.

Tabel 4.28
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Keterangan
X	0.985	0.444	Baik/Reliabel

Dengan jumlah data (n) = 20, didapat sebesar 0,444 (lihat pada lampiran table r). Karena nilainya lebih dari 0,444 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut *reliable*.