

H T
W
G

Hochschule Konstanz
Technik, Wirtschaft und Gestaltung



WIRTSCHAFTSSPRACHE DEUTSCH
UND TOURISMUSMANAGEMENT

Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Lisa Alvianne Farastrie
1203617077

Skripsi yang diajukan kepada Universitas Negeri Jakarta untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN

FAKULTAS BAHASA DAN SENI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

KURZFASSUNG

Lisa Alvianne Farastrie. 2023. *Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens.* Skripsi. Program Studi Bahasa Jerman, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Jakarta.

Online-Reisebewertungsplattformen sind der Treffpunkt für Touristen, um ihre Erlebnisse zu teilen und einander zu beeinflussen. Die Untersuchung des Besuchererlebnisses beim Besuch eines Museums kann sich positiv auf die Museumsentwicklung auswirken. In dieser Arbeit wurde eine qualitative Inhaltsanalyse verwendet, um die positiven und negativen Aspekte von Museumsbesuchen im indonesischen Nationalmuseum zu untersuchen. Durch die Datenanalyse von 420 TripAdvisor-Bewertungen des Nationalmuseums wurden die Aspekte ermittelt, die zur Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Besucher beitragen. Dadurch werden Museumsfachleute in die Lage versetzt, Museumsbesuche weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Das Ergebnis dieser Studie zeigt, dass es 12 wichtige Themen gibt, die direkt mit der Erlebniswelt der Besucher im Museum verbunden sind, nämlich Ausstellungsdesign, Museumsidentität, First-hand Experience, Zugänglichkeit, Dienstleistungsumfeld, Architektur, Orientierung und Beschilderung, Annehmlichkeiten, Führungen, Wartungsarbeiten, Geschenkladen und Café, Mitarbeiter. Zu den positiven Aspekten der 12 Themen gehören die umfassenden Sammlungen, die Ausstellungsgestaltung, die Möglichkeit, Neues zu lernen, die günstigen Eintrittspreise, die strategische Lage des Museums, die informativen Museumsführer und die Dienstleistungen für eine Vielzahl von Museumsbesuchern. Bei den negativen Aspekten des Museums konzentrierten sich die Klagen der Besucher im Allgemeinen auf den Mangel an Interaktivität, Beschreibung, Kontext und Beleuchtung der Exponate. Darüber hinaus beklagten sich die Besucher über die Überfüllung an den Wochenenden, die ungepflegten Toiletten, das Verhalten des Personals und die Renovierungsarbeiten, die während der Öffnungszeiten des Museums durchgeführt wurden. Zur Verbesserung der Besuchsqualität sollte das Museum die Interaktivität und die Pflege der Sammlungen intensivieren, eine bessere Beleuchtung installieren, ausführliche Informationen über die Exponate bereitstellen, den Kundenservice und Mitarbeitereschulungen verbessern, Führungen für Kinder anbieten und einen offiziellen Museumsladen eröffnen.

Schlüsselwörter: Indonesisches Nationalmuseum, Museumtourismus, online travel reviews, TripAdvisor

ABSTRAK

Lisa Alvianne Farastrie. 2023. *Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens.* Skripsi. Program Studi Bahasa Jerman, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Jakarta.

Portal ulasan wisata berbasis daring merupakan media bagi wisatawan untuk berbagi pengalaman mengenai perjalanan mereka dan saling menginspirasi satu sama lain. Penelitian tentang ulasan pengunjung ketika berwisata ke museum dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan museum itu sendiri. Penelitian ini menggunakan analisis konten kualitatif untuk meneliti aspek positif dan negatif dari kunjungan ke Museum Nasional Indonesia. Dengan menganalisis data berupa 420 ulasan *TripAdvisor* mengenai Museum Nasional, aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pengunjung diidentifikasi, sehingga dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana mengelola kunjungan museum dengan lebih baik serta mengoptimalkan kepuasan pengunjung. Sebagai hasilnya, praktisi museum dapat mengembangkan dan memperbaiki kunjungan museum.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 12 tema signifikan yang berhubungan langsung dengan pengalaman pengunjung di museum, yaitu *Ausstellungsdesign, Museumsidentität, First-hand Experience, Zugänglichkeit, Dienstleistungsumfeld, Architektur, Orientierung und Beschilderung, Annehmlichkeiten, Führungen, Wartungsarbeiten, Geschenkladen und Café, Mitarbeiter*. Dari 12 tema tersebut, aspek positif dari museum adalah koleksi museum yang lengkap, desain pameran, kesempatan bagi pengunjung untuk belajar hal baru, harga tiket masuk yang terjangkau, lokasi strategis museum, pemandu tur yang informatif, serta pelayanan untuk pengunjung museum yang beragam. Sedangkan untuk aspek negatif museum, keluhan pengunjung terfokus pada kurangnya interaktivitas, deskripsi, konteks maupun pencahayaan pada objek pameran. Selain itu, pengunjung juga mengeluhkan keramaian pada akhir pekan, toilet yang tidak terawat, sikap dan tingkah laku para staf, serta proses renovasi yang dilakukan pada jam buka museum. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa untuk memperbaiki kualitas kunjungan, museum harus meningkatkan interaktivitas dan perawatan koleksi, memasang instalasi pencahayaan yang lebih baik, memberikan konteks lengkap pada pameran, menyediakan layanan pelanggan dan pelatihan staf, mengadakan tur untuk anak-anak serta membuka toko resmi museum.

Kata kunci: Museum Nasional Indonesia, pariwisata museum, *online travel reviews*, *TripAdvisor*

ABSTRACT

Lisa Alvianne Farastrie. 2023. *Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens.* Skripsi. Program Studi Bahasa Jerman, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Jakarta.

Online travel review platforms are the meeting place for tourists to share their experiences and influence each other. The study of the visitor experience when visiting a museum can have a positive impact on the museum's development. This research uses qualitative content analysis to examine the positive and negative aspects of museum visits to the National Museum of Indonesia. By analyzing data in the form of 420 TripAdvisor reviews of the National Museum, the aspects that contribute to visitors' satisfaction or dissatisfaction are identified, providing insights on how to better manage museum visits and optimize visitors' satisfaction. As a result, museum practitioners will be able to develop and improve museum visits.

The results of this study show that there are 12 significant themes that are directly connected to visitors' experience in the museum, namely *Ausstellungsdesign, Museumsidentität, First-hand Experience, Zugänglichkeit, Dienstleistungsumfeld, Architektur, Orientierung und Beschilderung, Annehmlichkeiten, Führungen, Wartungsarbeiten, Geschenkladen und Café, Mitarbeiter*. Out of the 12 themes, the positive aspects of the museum are the extensive collection, exhibition design, the opportunity to learn new things, affordable admission prices, strategic location of the museum, informative tour guides, and services for a variety of museum visitors. As for the negative aspects of the museum, visitors' complaints generally focused on the lack of interactivity, description, context and lighting of the exhibits. In addition, visitors also complained about crowds and commotion on weekends, unkempt toilets, the attitude and behavior of the staff, as well as the renovation process carried out during the museum's opening hours. The conclusions of the research suggest that to improve the quality of visits, the museum should improve interactivity and collection maintenance, have better lighting installations, provide detailed context on exhibits, customer service, and staff training, and to have tours for children as well as to open an official museum store.

Keywords: National Museum of Indonesia, museum tourism, online travel reviews, TripAdvisor

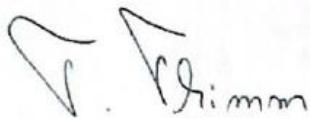
LEMBAR PENGESAHAN
BESTÄTIGUNG ZUR BACHELORTHESES

Diese Bachelorthesis wurde am 19.01.2023 von

Name : Farastrie
Vorname : Lisa Alvianne
Matrikelnummer : 302124
Studiengang : Wirtschaftssprache Deutsch und Tourismusmanagement
Fakultät : Wirtschafts-, Kultur- und Rechtswissenschaften

mit dem Titel „Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens“ eingereicht. Betreut und bewertet wurde die Bachelorthesis von Prof. Dr. Tatjana Thimm und Dr. Ingrid Spitzner und mit der Note 1,0 erfolgreich bestanden.

Erstgutachterin



Prof. Dr. Tatjana Thimm

Zweitgutachterin



Dr. Ingrid Spitzner

Jakarta, 20. Februar 2023



Dr. Lilianna Muhiastuti, M.Pd

NIP. 196805291992032001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lisa Alvianne Farastrie
No. Reg. : 1203617077
Program Studi : Pendidikan Bahasa Jerman
Fakultas : Bahasa dan Seni
Judul Skripsi : *Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa benar skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Jakarta, apabila terbukti saya melakukan plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2023



Lisa Alvianne Farastrie

NIM. 1203617077



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lisa Alvianne Farastrie
NIM : 1203617077
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Seni / Pendidikan Bahasa Jerman
Alamat email : lisa.alvianne@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2023

Penulis

Lisa Alvianne Farastrie

VORWORT

Geirlinesen sei Allah SWT für seine Gunst und Gnade, dass ich die Bachelorarbeit mit dem Titel „Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens“ erfolgreich abschließen kann. Die Forschung für diese Arbeit wurde von Oktober 2022 bis Januar 2023 durchgeführt. Eingereicht wurde sie für eine Abschlussarbeit im Rahmen meines Studiums an der HTWG Konstanz im Studiengang Wirtschaftssprache Deutsch und Tourismusmanagement.

An dieser Stelle möchte ich mich bei Frau Prof. Dr. Tatjana Thimm und Frau Dr. Ingrid Spitzner für ihr Wissen, ihre Freundlichkeit und ihre wertvollen multikulturellen Lernerfahrungen als meine Betreuerinnen bedanken. Ich bedanke mich auch bei der Leiterin des Studiengangs für Deutsch als Fremdsprache, Frau Dr. Ellychristina D. Hutubessy, M.Pd., die mir immer mit Rat und Tat zur Seite steht, und bei Frau Dra. Miranda Yunus, M.Pd., als akademische Studienberaterin, die mich motiviert hatte. Dass ich so weit gekommen bin, verdanke ich der Liebe, den Gebeten und der Unterstützung meiner geliebten Familie. Mein besonderer Dank gilt Papa Sasono Budyo Waluyo und Mama Achyani Dini sowie meinen beiden jüngeren Geschwistern, Annisa und Adam. Außerdem möchte ich meinen Freunden, die ständig für mich gebetet und mich während meines Studiums ermutigt und unterstützt haben, herzlichst danken. Und an Frau Eka Sari, wir haben es geschafft!

Ich bin mir der Mängel und Einschränkungen bewusst, die in dieser Arbeit bestehen. Konstruktive Kritik und Vorschläge zur Verbesserung und Vervollkommenung der Studie sind daher sehr willkommen. Darüber hinaus hoffe ich, dass diese Studie einen nützlichen und vorteilhaften Beitrag sowohl für die Entwicklung wissenschaftlicher Erkenntnisse im Bereich des Kulturtourismus als auch für diejenigen, die sie benötigen, leisten kann.

Jakarta, 20. Februar 2023

Lisa Alvianne Farastrie

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul "*Inhaltsanalyse von TripAdvisor-Bewertungen zum Nationalmuseum Indonesiens*" dengan baik. Penelitian untuk skripsi ini dilaksanakan sejak bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Januari 2023 dan diajukan untuk studi akhir penulis sebagai mahasiswa Bahasa Jerman sebagai Bahasa Bisnis dan Manajemen Pariwisata di HTWG Konstanz. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mendedikasikan laman ini untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat.

Terima kasih kepada Prof. Dr. Tatjana Thimm dan Dr. Ingrid Spitzner atas ilmu, kebaikan, serta pengalaman multikultural berharga yang diberikan sebagai Pembimbing penulis. Terima kasih kepada Kepala Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman, Ibu Dr. Ellychristina D. Hutubessy, M.Pd., yang selalu memberikan bimbingan serta bantuan untuk penulis, dan kepada Ibu (Almh) Dra. Miranda Yunus, M.Pd., selaku Penasihat Akademik yang memotivasi penulis. Kebaikan Beliau membantu penulis menghadapi masa sulit saat mengawali program *Double Degree*, semoga Beliau bangga dengan pencapaian penulis, dan semoga Beliau tenang dan diterima di sisi-Nya. Penulis bisa sampai sejauh ini tentunya berkat dari kasih sayang, doa, dan dukungan dari keluarga yang penulis sayangi. Terima kasih yang paling khusus untuk Papa Sasono Budyo Waluyo dan Mama Achyani Dini, serta dua adik penulis, Annisa dan Adam. Terima kasih juga untuk sehabat-sahabat penulis, yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat serta bantuan semasa perkuliahan.

Penulis sadar akan kekurangan dan keterbatasan yang ada di dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan kesempurnaan penelitian. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pariwisata berbasis budaya, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 20 Februari 2023

Lisa Alvianne Farastrie

Inhaltsverzeichnis

KURZFASSUNG	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
VORWORT	vii
INHALTSVERZEICHNIS	ix
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	xi
TABELLENVERZEICHNIS.....	xii
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	xiii
1. EINLEITUNG.....	1
1.1. Problemstellung.....	1
1.2. Zielsetzung und Forschungsfragen.....	3
1.3. Methodische Vorgehensweise	4
1.4. Aufbau der Arbeit.....	4
2. THEORETISCHE GRUNDLAGEN	6
2.1. Kulturtourismus.....	6
2.1.1. Museumstourismus	8
2.2. Web 2.0	12
2.2.1. User-Generated Content.....	14
2.2.2. Electronic Word of Mouth.....	16
2.3. Kundenzufriedenheit	20
2.3.1. Methoden zur Messung der Kundenzufriedenheit	23
2.3.2. Kundenzufriedenheit in Museen.....	26
2.3.3. Messung der Kundenzufriedenheit auf TripAdvisor	28
3. METHODOLOGIE.....	31
3.1. Forschungsdesign.....	31
3.2. Datenquelle.....	32
3.2.1. Indonesisches Nationalmuseum.....	32
3.3. Datenerhebung	33
3.4. Datenanalyse	34

4. ERGEBNISSE UND DISKUSSION	37
4.1. Ergebnisse	37
4.2. Diskussion	41
4.1.1. Ausstellungsdesign	41
4.1.2. Museumsidentität.....	43
4.1.3. First-hand Experience	45
4.1.4. Zugänglichkeit	48
4.1.5. Dienstleistungsumfeld.....	51
4.1.6. Architektur	54
4.1.7. Orientierung, Beschilderung	57
4.1.8. Annehmlichkeiten	61
4.1.9. Führungen	62
4.1.10. Wartungsarbeiten	63
4.1.11. Geschenkladen, Café.....	65
4.1.12. Mitarbeiter.....	67
5. FAZIT UND AUSBLICK	71
5.1. Fazit	71
5.2. Ausblick	72
LITERATURVERZEICHNIS.....	74
ANHANG.....	80
EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG.....	84

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1 Abgrenzung des Museumstourismus	9
Abbildung 2.2 Web 2.0, soziale Medien und kreativen Konsumenten	13
Abbildung 2.3 Beispiel für eine negative Bewertung eines Museums	18
Abbildung 2.4 Rückmeldung des Louvre auf eine negative Bewertung	19
Abbildung 2.5 Das Konfirmations-/Diskonfirmationsparadigma.....	21
Abbildung 2.6 Amerikanischer Kundenzufriedenheitsindex.....	24
Abbildung 2.7 Europäischer Kundenzufriedenheitsindex	25
Abbildung 2.8 Erlebniswelt Museum	27
Abbildung 2.9 Besucherbewertung auf TripAdvisor.....	30
Abbildung 3.1 Die Außenansicht des Museums.....	32
Abbildung 4.1 Häufigkeit der Hauptthemen.....	40
Abbildung 4.2 Verschiedene Beleuchtungsexponate	53
Abbildung 4.3 Der Innenhof des Museums	55
Abbildung 4.4 Die Elefantenstatue	56
Abbildung 4.5 Informationsschilder der Exponate	58

Tabellenverzeichnis

Tabelle 2.1 Merkmale von Museen	10
Tabelle 3.1 Forschungsdesign.....	32
Tabelle 3.2 Themenklassifizierung	35
Tabelle 4.1 Erscheinungshäufigkeit der einzelnen Themen	38



Abkürzungsverzeichnis

ACSI American Customer Satisfaction Index

ECSI European Customer Satisfaction Index

eWOM Electronic Word of Mouth

UGC User-Generated Content

WOM Word of Mouth

