

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan regresi berganda mengenai pengaruh *servicescape* terhadap keputusan berkunjung di Museum Perundingan Linggarjati, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian mengenai gambaran *servicescape* di Museum Perundingan Linggarjati yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor*, dan *social factor* menunjukkan bahwa yang mendapat nilai tertinggi yaitu *ambient factor*, hal tersebut membuktikan bahwa tujuan utama wisatawan melakukan kunjungan disamping untuk melihat koleksi museum dan mendapatkan pengetahuan mengenai nilai sejarah yang terdapat disana melainkan karena faktor non-visual atau kondisi latar belakang dalam lingkungan pelayan jasa diantaranya kesejukan, kebersihan, suhu serta pencahayaan. Letak geografis yang berada di kawasan kaki Gunung Ciremai merupakan nilai tambah yang dimiliki Museum Perundingan Linggarjati untuk menarik minat wisatawan..Selain itu *social factor* memperoleh nilai tertinggi setelah *ambient factor*, hal ini dikarenakan peran karyawan diantaranya guide/pemandu yang memberikan pelayanan dengan baik dalam menyampaikan informasi baik itu mengenai sejarah museum atau informasi lainnya. Sedangkan nilai terendah yaitu *design factor* hal ini dikarenakan kurang nyamannya penggunaan *rest room*.
2. Hasil penelitian mengenai gambaran keputusan berkunjung di Museum Perundingan Linggarjati yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, pemilihan waktu dan jumlah kunjungan menunjukkan bahwa nilai tertinggi yaitu pemilihan produk hal

tersebut dikarenakan para wisatawan akan melakukan kunjungan setelah melihat kualitas koleksi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak museum. Nilai tertinggi lainnya yaitu pemilihan waktu kunjungan, hal tersebut karena wisatawan cenderung melakukan kunjungan pada akhir pekan karena mayoritas wisatawan berada pada usia produktif dimana pada hari kerja mereka melakukan rutinitas. Sedangkan nilai terendah yaitu jumlah kunjungan karena sebagian kecil wisnus yang selalu melakukan kunjungan. Berdasarkan penelitian 86% wisnus pernah melakukan kunjungan sebelumnya.

3. Pengaruh *servicescape* yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor*, dan *social factor* menunjukkan nilai yang signifikan atau memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap keputusan berkunjung. *Social factor* memiliki pengaruh tertinggi karena kemampuan dan pengetahuan karyawan khususnya pemandu (*guide*) dalam menyampaikan materi, penampilan karyawan yang bersih dan rapi, serta kejelasan informasi yang disampaikan oleh karyawan mempengaruhi wisatawan untuk melakukan kunjungan ke Museum Perundingan Linggarjati. Sub variabel yang memiliki pengaruh terendah yaitu *design factor*, hal tersebut karena kurang nyamannya fasilitas lain yang disediakan terutama *rest room*. Sedangkan sub variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan adalah *ambient factor* hal tersebut menunjukkan bahwa faktor non-visual dan kondisi latar belakang dalam lingkungan tidak terlalu diperhatikan oleh wisatawan saat berkunjung ke museum.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kesimpulan, penilaian responden terhadap *servicescape* di Museum Perundingan Linggarjati yang memperoleh nilai terendah yaitu *design factor*. Sehingga pihak museum hendaknya lebih memperhatikan

fasilitas lain yang terdapat di museum seperti *rest room* agar para wisatawan merasa nyaman ketika menggunakan fasilitas tersebut.

2. Keputusan berkunjung di Museum Perundingan Linggarjati dengan dimensi jumlah kunjungan mendapat nilai terendah. Hal tersebut karena sebagian kecil wisnus yang selalu melakukan kunjungan. Adapun rekomendasi bagi pihak museum yaitu perlu meningkatkan kegiatan promosi yang lebih efektif seperti mengadakan pameran semenarik mungkin dengan tema sejarah sehingga menghilangkan kesan bosan ketika mengunjungi museum dan para wisatawan tertarik untuk melakukan kunjungan. Kerja sama antara pihak pengelola museum dengan pemerintah, sekolah, dan agen pariwisata juga perlu dilaksanakan.
3. Secara keseluruhan *servicescape* terbukti dalam meningkatkan keputusan berkunjung terutama *design factor* dan *social factor* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Pihak museum perlu melengkapi fasilitas pendukung seperti area *rest room* selain itu pihak museum perlu membuka fasilitas penunjang museum lainnya seperti perpustakaan, ruang cenderamata, dan kafe yang dibangun agar museum lebih menarik. Pengelola museum juga perlu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan. Selain itu jumlah pemandu (*guide*) perlu ditambah karena terbatasnya *guide* yang disediakan pihak museum. Rekomendasi selanjutnya adalah lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan dari segi ketanggapan dan respon karyawan/pemandu terhadap pengunjung.
4. Penelitian ini masih terdapat kelemahan, kekurangan dan jauh dari sempurna. Dalam hal ini dapat perlunya pengkajian kembali teori mengenai *servicescape* dan keputusan berkunjung, sehingga penulis berharap peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian atau pengkajian yang lebih luas mengenai variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan berkunjung.