

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, antara *service quality* (perceived) terhadap kepuasan pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai perbandingan antar tingkat kenyataan dengan harapan *service quality* di Museum KAA yang memiliki sub variabel *responsiveness*, *tangible*, *communication*, *consumables* dan *empathy*, terdapat item pertanyaan yang memiliki prioritas utama dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen yaitu kemenarikan penampilan karyawan dan kemampuan komunikasi karyawan (pemandu).
2. Penelitian ini memperoleh temuan bahwa dari lima sub variabel *service quality*, seluruhnya dapat memengaruhi kepuasan pengunjung yaitu *responsiveness*, *tangible*, *communication*, *consumables* dan *empathy* baik secara simultan maupun parsial. Sub variabel yang memiliki pengaruh terbesar yaitu *consumables* dan *tangibles*. *Consumables* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung karena setelah melakukan kunjungan, pengunjung banyak yang ingin membeli barang-barang di *souvenir shop* museum sebagai kenang-kenangan. Semakin menarik dan bervariasi barang yang ada dan harganya terjangkau tentu akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung. Kemudian sub variabel *tangibles* memiliki pengaruh terbesar kedua, yang berhubungan dengan fisik museum dan penampilan display serta karyawan. Pengunjung akan puas jika display pameran menarik dan juga jika penampilan karyawan sama menariknya. Berikutnya sub variabel *responsiveness*, yang berhubungan dengan kecepatan-tanggapan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, pengunjung akan puas jika karyawan senantiasa membantu dan membuat pengunjung nyaman berada di museum. Selanjutnya sub variabel *communication*, yang mana pengunjung akan puas jika karyawan mampu berkomunikasi dengan

baik, dan terakhir *empathy* yaitu tentang perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pengunjung. Pengunjung akan puas jika fasilitas di museum menunjang untuk kebutuhan para difabel serta karyawan memberi perhatian khusus untuk mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan tujuan memberikan masukan bagi perkembangan dan kemajuan Museum Konperensi Asia Afrika sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil temuan peneliti mengenai gambaran kepuasan konsumen di Museum Konperensi Asia Afrika, terdapat hal yang patut ditingkatkan yaitu kemampuan komunikasi pemandu dalam sub variabel *communication*. Pihak museum semestinya lebih giat lagi melakukan pelatihan untuk pemandu (*Public Educator Corps*), dan sumber pemanduan tidak hanya sebatas buku 'The Bandung Connection' saja, tetapi harus ada sumber lain yang bisa lebih memaksimalkan pengetahuan tentang sejarah Konferensi Asia Afrika. dan perkembangan perdamaian dunia. Pemandu juga harusnya menyesuaikan teknik pemanduan sesuai dengan pengunjung yang datang, jangan menyamaratakan teknik pemanduan antara mahasiswa dengan pelajar, sebagai contoh. Penggunaan media baik media dalam museum maupun media sosial juga akan bisa membantu museum untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pengunjung.
2. *Responsiveness* yang berkaitan dengan pelayanan pemandu juga harus lebih ditingkatkan, seperti perbaikan alur jika museum sedang ramai, tidak membiarkan pengunjung menumpuk di satu area, dll dengan tujuan yang sama dengan *communication* yaitu agar pengunjung mendapat *good experience* setelah keluar dari museum.
3. Secara umum pihak museum sudah memiliki *tangible* yang baik, display pameran sudah bagus dan menarik, ini patut dipertahankan oleh pihak museum sambil senantiasa memberi inovasi dan juga meningkatkan kemenarikan display jika ada event khusus pada saat-saat memperingati hari bersejarah. Satu hal yang perlu ditingkatkan agar karyawan museum lebih menarik penampilannya.

4. Toko souvenir di museum yang menjual pernak-pernik Museum KAA sudah lebih baik kondisinya daripada beberapa tahun yang lalu, namun akan lebih baik lagi jika pihak museum menambah koleksi barang-barang unik daripada hanya sekedar baju, gelas dan topi sehingga pengunjung punya banyak pilihan untuk membeli kenang-kenangan ketika berkunjung ke Museum KAA.
5. Pihak museum sudah menjalankan sub variabel *empathy* dengan baik, pelayanan terhadap pengunjung difabel sudah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan bermacam fasilitas, ini patut dipertahankan karena pengunjung difabel juga berhak mendapat ilmu ketika berkunjung.
6. Penelitian ini masih terdapat kelemahan, kekurangan dan jauh dari sempurna. Dalam hal ini dapat perlunya pengkajian kembali teori mengenai *service quality* dan kepuasan pengunjung, sehingga penulis berharap peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian atau pengkajian yang lebih luas mengenai variabel lain.