

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan wisatawan mengenai pelaksanaan *physical evidence* di Museum Sejarah Jakarta yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *facility exterior*, *facility interior* dan *other tangible* dinilai tinggi. Dimensi *facility interior* mendapatkan penilaian tertinggi sebesar 33,97%. Pada *facility interior* wisatawan merasakan kepuasan melalui kemenarikan daya tarik nilai sejarah melalui desain interior museum dan keberagaman pengetahuan dan informasi yang didapatkan wisatawan mengenai sejarah melalui koleksi benda di Museum Sejarah Jakarta. Pada dimensi *facility exterior* mendapatkan penilaian terendah sebesar 32,63% dikarenakan kondisi area parkir yang disediakan oleh museum yang kurang nyaman.
2. Tanggapan responden mengenai *tourist satisfaction* yang terdiri dari perbandingan antara *perceived* dengan *expectation* mendapatkan penilaian yang tinggi. Penilaian tertinggi ada pada indikator *facility interior* sebesar 1,02%, dimana *facility interior* seperti kemenarikan daya tarik nilai sejarah melalui desain interior museum, keberagaman pengetahuan dan informasi yang didapatkan wisatawan mengenai sejarah melalui koleksi benda di Museum Sejarah Jakarta, tingkat kesesuaian tata letak koleksi benda museum menurut jenis sejarahnya, tingkat kesesuaian tata letak ruang dengan konsep nilai sejarah museum serta tingkat kenyamanan wisatawan terhadap perlengkapan yang disediakan oleh museum merupakan motivasi bagi wisatawan untuk mengunjungi daya tarik wisata ini serta menjadi produk dan jasa utama yang diunggulkan sehingga wisatawan memiliki harapan serta persepsi yang tinggi hal ini dikarenakan kesesuaian *facility*

interior yang ada dibenak wisatawan terpenuhi setelah wisatawan mendapatkan pengalaman melalui ilmu dan informasi sejarah yang diaplikasikan melalui bangunan dan benda koleksi peninggalan yang memiliki nilai cerita sejarah yang tinggi. Sedangkan penilaian terendah yaitu indikator *other tangible* dengan nilai sebesar 0,91%, dimana wisatawan merasakan penampilan karyawan kurang mendukung dan sesuai dengan konsep nilai sejarah yang dimiliki museum.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan *physical evidence* yang terdiri dari *facility exterior*, *facility interior*, dan *other tangible* secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *tourist satisfaction*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta, yaitu:

1. *Physical evidence* yang meliputi *facility exterior*, *facility interior*, dan *other tangible*. *Physical evidence* ini sangat membantu promosi Museum Sejarah Jakarta. Bangunan museum yang sudah mulai rapuh harus diperhatikan kembali dengan melakukan revitalisasi dan perawatan agar bentuk bangunan museum tetap memiliki nilai sejarah yang tinggi dan serta memperhatikan kebersihan dan kondisi lingkungan sekitar daya tarik wisata juga perlu diperhatikan agar dapat mewakili konsep museum yaitu nilai sejarah. Disamping itu, dalam rangka meningkatkan kepuasan wisatawan maka *physical evidence* harus diimbangi dengan penyampaian jasa dan mengkomunikasikannya dengan baik dan benar agar sesuai dengan ekspektasi dan harapan wisatawan.
2. *Tourist satisfaction* memiliki penilaian yang tinggi, namun museum harus memperhatikan indikator *other tangible* yang masih kurang maksimal dalam penyampaian *physical evidence* yang efektif. Penampilan karyawan harus diperhatikan dengan membentuk konsep penampilan sesuai dengan konsep nilai sejarah yang dimiliki museum sebagai identitas sehingga

konsep nilai sejarah dapat semakin dirasakan oleh wisatawan. Untuk itu, perlu diberlakukannya *standar operational procedure* (SOP) dalam penampilan karyawan. *Physical evidence* merupakan kegiatan pemasaran yang berbentuk fisik nyata untuk itu museum harus dapat mengkomunikasikannya serta mengendalikannya dengan baik dan tepat agar wisatawan dapat merasa puas dan ingin berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta. Semakin baik penyampaian *physical evidence* maka semakin tinggi kepuasan yang dapat dirasakan wisatawan.

3. Dari hasil penelitian ini, pelaksanaan *facility interior* yang diterapkan di Museum Sejarah Jakarta mendapatkan penilaian yang tinggi. Oleh karena itu, pengelola Museum Sejarah Jakarta diharapkan dapat mengendalikan dan mengembangkan *facility interior* sebagai suatu strategi pemasaran dengan menjaga keaslian bangunan maupun melakukan perawatan terhadap koleksi benda bersejarah yang merupakan produk unggulan museum agar tetap asli dan menarik serta pengelola museum perlu memperhatikan kelengkapan fasilitas dan sarana umum yang disediakan museum.
4. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki kekurangan dan keterbatasan. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan wisatawan yang pernah menggunakan produk dan jasa dan mengenai keputusan berkunjung, *tourist revisit* dan loyalitas wisatawan di Museum Sejarah Jakarta.