

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan regresi berganda, antara *Servicescape* yang terdiri dari *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality*, dan *Sign,symbols and Artifact* terhadap keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran dari pelaksanaan *servicescape* di Padepokan Dayang Sumbi dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yaitu *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality*, dan *Sign,symbols and Artifact* yang mendapat penilaian yang tinggi dari instansi yang berkunjung. Hal ini membuktikan bahwa Padepokan Dayang Sumbi memperhatikan lingkungan fisik dengan baik. Penilaian tertinggi diperoleh oleh *Sign,symbols and Artifact* sedangkan penilaian terendah diperoleh oleh *Ambient Conditions* seperti dijelaskan di bawah ini:
 - a. Secara keseluruhan *servicescape* di Padepokan Dayang Sumbi sudah baik terutama pada *signs, symbols, and artifacts*. Karena *signs, symbols, and artifacts* yang telah dilaksanakan oleh Padepokan Dayang Sumbi telah membantu instansi yang berkunjung dalam memberi petunjuk arah menuju ke lokasi maupun petunjuk arah di dalam area Padepokan Dayang Sumbi dan memberi kejelasan

- label penanda di setiap ruangan di Padepokan Dayang Sumbi.
- b. Sedangkan, yang mendapat penilaian terendah adalah *ambient conditions*, hal ini dikarenakan instansi yang berkunjung masih merasakan kekurangan pada kesesuaian alunan musik yang diputar di Padepokan Dayang Sumbi. Karena alunan musik yang diputar tidak sesuai dengan tema dari Padepokan Dayang Sumbi yaitu tema pedesaan, dimana seharusnya alunan musik yang diputar adalah musik tradisional sunda bukan musik klasik.
2. Gambaran mengenai tingkat keputusan berkunjung di Padepokan Dayang Sumbi mendapat penilaian yang tinggi. Penilaian tertinggi diantara variabel dimensi keputusan berkunjung yaitu pilihan produk. Hal ini dikarenakan Padepokan Dayang Sumbi memiliki keunikan pada produk wisata yang ditawarkan sehingga menjadikan keunggulan tersendiri bagi Padepokan Dayang Sumbi. Sementara penilaian terendahnya adalah pilihan penyalur. Lokasi Padepokan Dayang Sumbi berada di dekat jalan utama di kota Bandung tapi untuk menuju lokasi tersebut harus melalui jalan yang cukup sempit dan terjal. Akomodasi untuk menuju lokasi pengunjung harus membawa kendaraan pribadi atau menyewa bus, karena tidak ada angkutan umum yang melewati lokasi Padepokan Dayang Sumbi.
3. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa *Servicescape* yang terdiri dari *ambient conditions*, *spatial layout and functionality*, dan *sign,symbols and artifact* berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi. Subvariabel yang memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi adalah *spatial layout and functionality*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari temuan yang telah dihasilkan, maka penulis memberikan rekomendasi seperti hal-hal sebagai berikut:

Konsep *servicescape* merupakan aspek yang sangat penting dalam pemasaran jasa termasuk jasa wisata. Oleh karena itu, penulis mencoba memberikan rekomendasi seperti hal-hal berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, penilaian responden terhadap *servicescape* di Padepokan Dayang Sumbi yang mendapatkan penilaian terendah yaitu pada aspek kesesuaian alunan musik yang diputarkan di Padepokan Dayang Sumbi mendapat penilaian yang masih rendah dari instansi yang berkunjung. Oleh karena itu rekomendasi yang diberikan adalah agar pengelola sebaiknya mengganti alunan musik yang diputarkan dengan musik tradisional sunda, sehingga alunan musik yang diputarkan akan terasa lebih sesuai dengan tema dari Padepokan Dayang Sumbi.
2. Keputusan berkunjung di Padepokan Dayang Sumbi yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada aspek akomodasi untuk menjangkau lokasi, untuk menjangkau lokasi Padepokan Dayang Sumbi harus menggunakan kendaraan pribadi atau menyewa bus. Maka dari itu rekomendasi yang diberikan adalah agar pengelola menyediakan angkutan dari Padepokan Dayang Sumbi, yaitu berupa *mobil wara-wiri*. Dimana mobil tersebut dapat digunakan untuk menjemput pengunjung baik dari gerbang masuk jalan arcamanik sindanglaya maupun dari tempat parkir bus.

3. Secara keseluruhan *servicescape* terbukti dalam meningkatkan keputusan berkunjung, namun hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pengelola adalah mengenai *spatial layout and functionality*, karena merupakan faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan keputusan berkunjung dengan melengkapi peralatan pendukung untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, seperti alat peraga tempat menyimpan kepompong (*seriprime*) untuk mendukung pada saat menjelaskan mengenai proses ulat sutera.
4. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya melakukan penelitian dengan survei terhadap instansi yang berkunjung. Rekomendasi untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan pengamatan yang mencakup manajemen dari Padepokan Dayang Sumbi, jadi tidak terbatas hanya pada instansi yang berkunjung saja. Karena manajemen juga perlu diteliti sejauh mana strategi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik.