

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggapan responden terhadap *perceived quality* di Museum Mandala Wangsit Siliwangi secara keseluruhan yang terdiri dari *service interaction*, *service evidence*, *product functionality* dan *product enrichment* adalah “baik”. Berdasarkan pengolahan data, diketahui bahwa dimensi *perceived quality* yaitu *service interaction* memiliki rata-rata skor lebih tinggi dibandingkan dengan ketiga dimensi *perceived quality* lainnya yaitu sebesar 430,5. Adapun indikator yang memiliki skor tertinggi pada dimensi *perceived quality* yaitu *service interaction* adalah indikator guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi memberikan perhatian kepada wisatawan secara personal dan pengetahuan guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi dalam menjawab pertanyaan wisatawan, lalu indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator ketepatan waktu guide Museum Mandala Wangsit Siliwangi menemui wisatawan. Sedangkan indikator yang memiliki skor tertinggi pada dimensi *perceived quality* yaitu *service evidence* adalah indikator kebersihan udara di Museum Mandala Wangsit Siliwangi, dan untuk indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator kejelasan tanda dan petunjuk di kawasan Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Adapun indikator yang memiliki skor tertinggi pada dimensi *perceived quality* yaitu *product functionality* adalah indikator kemudahan mengakses penempatan koleksi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi dan indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator kemudahan memahami pameran yang diadakan Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Sedangkan indikator yang memiliki skor tertinggi pada dimensi *perceived quality* yaitu *product enrichment* adalah indikator kenyamanan *rest area* seperti tempat parkir,

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

toilet, masjid atau mushola di Museum Mandala Wangsit Siliwangi, dan untuk indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator kegunaan alat-alat yang berkaitan dengan promosi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

2. Tingkat kepuasan responden terhadap *perceived quality* secara keseluruhan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang terdiri dari *service interaction*, *service evidence*, *product functionality* dan *product enrichment* adalah “sangat puas”. Adapun dari beragam komponen wisata budaya *tangible* yang ada, terdapat beberapa indikator yang memiliki skor diatas rata-rata atau lebih tepatnya skor diatas 1,0070 yaitu: perhatian guide museum, pengetahuan guide dan kebersihan udara museum. Sedangkan indikator yang memiliki skor dibawah rata-rata yaitu: kesukarelaan guide, ketepatan waktu, guide museum, kenyamanan pada level penerangan didalam bangunan museum, kenyamanan pada suhu didalam bangunan museum, kejelasan tanda dan petunjuk di kawasan museum, kemudahan menemukan lokasi, kemudahan memahami pameran yang diadakan, kemudahan mengakses penempatan koleksi, kemudahan menggunakan fasilitas, ketersediaannya brosur atau peta, kegunaan alat-alat yang berkaitan dengan promosi dan kenyamanan *rest area*.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data, diketahui bahwa *perceived quality* di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang terdiri dari *service interaction*, *service evidence*, *product functionality* dan *product enrichment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara simultan. Sedangkan secara parsial *service evidence*, *product functionality* dan *product enrichment* tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
4. Untuk *Product Enrichment* di Museum Mandala Wangsit Siliwangi mendapatkan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu sebesar -1,663 yang artinya berpengaruh negatif. Hal ini dikarenakan jika nilai tersebut ditambahkan maka akan berdampak pada nilai dan efisiensi museum dalam ciri khas

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

dan kebudayaannya, dimana pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi lebih mementingkan promosi melalui komunitas-komunitas pecinta sejarah dan komunitas-komunitas lainnya yang sudah berkontribusi sejak lama bersama pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. *Perceived quality* di Museum Mandala Wangsit Siliwangi dinilai sudah baik oleh responden. Adapun skor terendah pada dimensi *Perceived quality*, *product functionality* ada pada indikator kemudahan memahami pameran yang diadakan Museum Mandala Wangsit Siliwangi dengan skor 360 di bawah rata-rata skor yaitu 433,5. Oleh karena itu penulis merekomendasikan agar menambahkan lagi penjelasan pada setiap koleksi yang dipamerkan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi tersebut sehingga para wisatawan dapat lebih tahu dan memahami.
2. Kejelasan tanda dan petunjuk yang terdapat di Museum Mandala Wangsit Siliwangi memiliki skor yang cukup rendah 381, dibawah rata-rata skor yaitu sebesar 398,25. Hal ini dikarenakan banyaknya pengunjung atau wisatawan yang kebingungan akan petunjuk atau tanda di museum tersebut. Oleh karena itu penulis merekomendasikan agar pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi segera memeriksa kekurangan tanda atau petunjuk di kawasan museum tersebut maupun didalam bangunan museum.
3. Untuk indikator ketersediaannya brosur atau peta dan kegunaan alat-alat yang berkaitan dengan promosi yang memiliki skor tidak jauh berbeda yaitu 386 dan 385. Adapun para wisatawan yang kurang mengetahui tentang Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang dikarenakan kurangnya promosi yang diadakan oleh pihak museum. Maka dari itu penulis merekomendasikan agar pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi menyediakan brosur dan disebarakan melalui media apapun, seperti media sosial, media website

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

dan lain-lainnya serta lebih memperkaya alat-alat yang berkaitan dengan promosi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi guna memperluas informasi tentang Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

4. Adapun dua indikator di dalam salah satu dimensi *perceived quality*, *product functionality* yaitu kemudahan menemukan lokasi museum dan kemudahan menggunakan fasilitas yang memiliki masing-masing skor 390 dan 394. Dibawah rata-rata skor untuk kemudahan menemukan lokasi museum dan sedikit diatas rata-rata skor untuk kemudahan menggunakan fasilitas yaitu 391,75. Karena tidak sedikitnya wisatawan atau pengunjung kebingungan akan keberadaan Museum Mandala Wangsit Siliwangi dikarenakan yang letaknya ada didalam kawasan bangunan kantor Bintaldam III/Siliwangi. Serta tidak terlalu banyaknya fasilitas yang dapat digunakan oleh wisatawan atau pengunjung di dalam bangunan museum. Maka dari itu penulis merekomendasikan pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi membuat petunjuk tentang keberadaan museum lebih jelas lagi diluar atau didepan kawasan kantor Bintaldam III/Siliwangi dan memperkaya fasilitas yang ada didalam bangunan museum.
5. Kenyamanan *rest area*, indikator yang terdapat didalam dimensi *perceived quality*, *product enrichment* memiliki skor sebesar 394 yang berada diatas rata-rata skor 388,4. Penulis merekomendasikan untuk mempertahankan fasilitas tersebut seperti tempat parkir, toilet, masjid atau mushola sehingga wisatawan atau pengunjung akan merasa nyaman.
6. Dua indikator di dalam salah satu dimensi *perceived quality*, *product functionality* yaitu kenyamanan pada level penerangan didalam bangunan museum dan kenyamanan pada suhu didalam bangunan museum yang memiliki masing-masing skor 396 dan 393 dibawah skor rata-rata yaitu 398,25. Oleh karena itu penulis merekomendasikan pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi untuk menambahkan beberapa lampu di beberapa ruangan dan benda koleksi yang dipajang di Museum Mandala Wangsit Siliwangi, serta menambahkan jendela atau *air conditioner*

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

atau semacamnya didalam bangunan guna mengatur suhu agar lebih nyaman.

7. Terdapat satu indikator dalam dimensi *perceived quality*, *service interaction* yaitu ketepatan waktu guide museum yang memiliki skor 417 dinilai cukup baik, tetapi menulis tetap merekomendasikan para guide dipihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi untuk lebih meningkatkan lagi ketepatan waktu pada saat akan memandu para wisatawan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
8. Kemudahan mengakses penempatan koleksi adalah salah satu indikator yang terdapat didalam dimensi *perceived quality*, *product functionality* memiliki skor yang cukup tinggi yaitu 422, penulis merekomendasikan untuk tetap meningkatkan hal yang berkaitan dengan pengaksesan penempatan koleksi guna menarik perhatian dan antusias para wisatawan atau pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
9. Kebersihan udara adalah salah satu indikator yang terdapat didalam dimensi *perceived quality*, *service evidence* yang tergolong dalam nilai yang cukup baik karena memiliki skor yang cukup tinggi yaitu 423. Penulis mengharapakan pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi mempertahankan hal tersebut guna kenyamanan para wisatawan atau pengunjung.
10. Kesukarelaan guide, perhatian guide dan pengetahuan guide yang terdapat di Museum Mandala Wangsit Siliwangi adalah tiga indikator dari dimensi *perceived quality*, *service interaction* yang memiliki skor tertinggi yaitu masing-masing sebesar 429, 444 dan 444. Tetapi dibawah rata-rata skor untuk kesukarelaan guide dan siatas rata-rata untuk perhatian guide dan pengetahuan guide 430,5. Oleh karena itu penulis merekomendasikan tetap mempertahankan ketiga hal tersebut guna meningkatkan kenyamanan wistawan atau pengunjung yang ingin melaksanakan *tour* didalam Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
11. Rekomendasi untuk pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi agar menambah personil pemandu museum serta memberikan pelatihan kepada pemandu, misalnya pelatihan

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

history telling, anak PPL yang turut bergabung juga diberi dan dilibatkan dalam pelatihan.

12. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya lebih baik untuk membahas tentang media interpretasi museum, supaya orang-orang dapat menafsirkan koleksi museum dan lain sebagainya maupun langsung ataupun tidak langsung.

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

***PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu