

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah bentuk jawaban dari setiap rumusan masalah yang telah dirumuskan pada bab satu. Berdasarkan hasil pengkajian teori kemudian dilakukan analisis melalui pengujian IPA (*Importance Performance Analysis*) mengenai kepuasan pengunjung terhadap pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika. Berikut adalah kesimpulan yang didapat pada penelitian ini:

1. Berdasarkan hasil perhitungan empiris di lapangan, responden atau pengunjung museum Konperensi Asia Afrika menilai bahwa berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) di Museum Konperensi Asia Afrika dinilai cukup penting oleh pengunjung.
2. Berdasarkan hasil perhitungan empiris di lapangan, responden atau pengunjung museum Konperensi Asia Afrika menilai bahwa berdasarkan tingkat kinerja (*perceived performance*) kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika dinilai cukup baik oleh pengunjung.
3. Berdasarkan hasil perhitungan empiris di lapangan, tingkat kepuasan pengunjung mengenai kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika yang diterima oleh pengunjung dapat dikategorikan kurang memuaskan harapan pengunjung. Hal ini berdasarkan pada hasil perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) terdapat 4 item sub variabel yakni Alur, Keterlibatan Pengunjung, Suasana dan Pertanyaan yang tergolong dalam kuadran A yang mengindikasikan bahwa 4 sub variabel tersebut masih kurang sesuai dengan nilai kepentingan atau harapan pengunjung. Sedangkan yang tergolong dalam kuadran 4 hanya terdapat 2 item pernyataan dan hal ini

mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan telah berhasil dilaksanakan dan memuaskan pengunjung. Dengan demikian hasil penilaian pengunjung terhadap kinerja kualitas pelayanan pemandu masih kurang memuaskan.

B. Saran

Saran yang diajukan oleh penulis kepada para pemandu di museum Konperensi Asia Afrika yaitu perlu peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu. Berikut saran yang merujuk kepada diagram kartesius IPA.

1. Pemandu sebaiknya mampu memperbaiki kemampuan dalam hal alur penyampaian informasi atau pemanduan agar semua pesan atau tema di Museum Konperensi Asia Afrika tersampaikan dengan baik atau teratur. Misalnya dengan menyambut pengunjung yang datang lalu diarahkan pada alur cerita yang beraturan sehingga akan mempermudah pengunjung untuk memahami tema museum.
2. Kemampuan pemandu dalam melibatkan pengunjung untuk pemahaman tema museum perlu ditingkatkan agar semua pesan tersampaikan secara lengkap dan jelas apa yang menjadi atau yang melatar belakangi terjadinya tragedi Konfrensi Asia Afrika serta berdirinya Museum Konperensi Asia Afrika. Misalnya seperti memulai pembahasan tema dengan bertanya pada pengunjung sudah sampai manakah pengetahuan pengunjung mengenai Museum Konperensi Asia Afrika.
3. Kemampuan pemandu untuk membangun suasana yang mendukung ketertarikan pengunjung perlu ditingkatkan misalnya dengan penyambutan yang baik di awal datang pengunjung dengan memberikan ekspresi atau senyuman yang baik agar semua kegiatan di museum dapat terlaksanakan sesuai dengan yang diharapkan dan perlu adanya peningkatan kemampuan berinteraksi lebih baik lagi dengan pengunjung. Namun demikian pemandu diharapkan dapat

mempertahankan kualitas pelayanan pemandu yang telah berhasil diberikan seperti selera humor yang baik kepada pengunjung dengan demikian diharapkan pengunjung merasa puas dengan kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika.



Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

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