

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif antara pengaruh fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) terhadap kepuasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Museum Konperensi Asia Afrika merupakan salah satu museum yang sangat memperhatikan fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor*. Secara keseluruhan wisatawan yang umumnya pelajar di Museum Konperensi Asia Afrika memiliki penilaian yang baik terhadap fasilitas fisik organisasi (*servicescape*). Dimensi yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan adalah *social factor* yaitu mengenai keramahan pemandu museum, hal ini dikarenakan pemandu museum mampu bekerja secara profesional dan dituntut untuk memiliki *attitude* yang ramah salah satunya adalah *personality* yang baik meliputi rasa tanggung jawab yang tinggi, penampilan yang menarik dan komunikasi yang luwes, sedangkan yang memiliki penilaian yang paling rendah adalah *ambient factor* yaitu mengenai pencahayaan ruang pameran, hal tersebut dikarenakan pada saat wisatawan yang umumnya pelajar mengunjungi Museum Konperensi Asia Afrika pencahayaan diorama di ruang tetap sedang mengalami perbaikan.

2. Penilaian kepuasan yang diharapkan dibandingkan dengan yang dirasakan yang diukur secara langsung oleh wisatawan yang umumnya pelajar dan mahasiswa secara keseluruhan menjawab “puas”. Kepuasan yang memiliki skor tertinggi adalah kepuasan terhadap kebersihan museum, hal ini dikarenakan Museum Konferensi Asia Afrika sangat memperhatikan aspek kebersihan untuk mengutamakan kepuasan para wisatawan yang berkunjung. Sedangkan pernyataan yang memiliki skor terendah adalah keunikan *souvenir* hal ini dikarenakan gerai cinderamata yang menjual beranekaragaman *souvenir* tersebut tidak terlalu luas, berdekatan dengan toilet dan *souvenir* tersebut memiliki harga yang cukup mahal bagi wisatawan pelajar dan mahasiswa, tentunya hal tersebut berindikasi terhadap kepuasan sehingga wisatawan yang umumnya pelajar dan mahasiswa hanya menilai cukup puas.
3. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan Museum Konferensi Asia Afrika Bandung. Secara keseluruhan nilai t hitung yang diperoleh melalui analisis jalur lebih besar dari t tabel artinya semakin baik aspek fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang ditawarkan maka akan mempengaruhi kepuasan wisatawan Museum Konferensi Asia Afrika Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) terbukti dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Jika dilihat dari *ambient factor* yang memiliki skor terendah adalah pencahayaan, tentunya pencahayaan harus menjadi fokus tersendiri bagi pihak Museum Konferensi Asia Afrika karena pencahayaan yang baik di ruang pameran dapat membantu penginterpretasian koleksi-koleksi kepada para wisatawan khususnya wisatawan yang umumnya pelajar agar menjadi semakin jelas. Jika dilihat dari *design factor* yang memiliki skor terendah adalah keunikan *souvenir* hal tersebut dikarenakan bahwa gerai cinderamata tempat souvenir kurang luas dan berdekatan dengan toilet, tentunya hal tersebut perlu mendapat perhatian khusus yaitu dengan memilih penempatan gerai cinderamata di lokasi yang lebih familiar dilalui oleh wisatawan seperti di dekat pintu masuk atau pintu keluar Museum Konferensi Asia Afrika dan gerai *souvenir* tersebut diberi aksesoris yang lebih unik seperti terdapat hiasan yang kental dengan peristiwa Konferensi Asia Afrika yaitu terdapat beberapa gambar tokoh-tokoh Konferensi Asia Afrika, bendera-bendera tiap negara yang ikut dalam Konferensi Asia Afrika dan lain-lain. *Souvenir* yang ditawarkan memang cukup beragam mulai dari pin, mug, kaos kartu pos dan lain-lain tetapi harganya terbilang cukup mahal bagi wisatawan yang pada umumnya pelajar, melihat kondisi tersebut sebaiknya pihak museum membuat *souvenir* yang memang sangat dibutuhkan oleh para wisatawan khususnya wisatawan pelajar dan mahasiswa seperti bolpen, pensil, penghapus, tempat pensil dan peralatan tulis lainnya dengan bentuk yang

unik seperti bolpen dan pensil yang berbentuk goong perdamaian mini dan penghapus dengan berbagai bentuk seperti bola dunia dengan berbagai gambar bendera, juga perlu *souvenir* yang melatih para pelajar dan mahasiswa untuk berfikir kreatif seperti *puzzle* yang bergambar berbagai koleksi museum dan lain-lain, *souvenir* tersebut tidak dijual terlalu mahal sehingga para wisatawan tertarik untuk mengunjungi gerai *souvenir* tersebut dan membeli *souvenir* tersebut karena harganya dapat dijangkau oleh wisatawan khususnya pelajar. Jika dilihat dari *social factor* yang memiliki skor terendah adalah keakraban wisatawan dengan pemandu museum, walaupun sebagian besar wisatawan menilai pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika ramah tetapi keakraban yang terjalin memiliki nilai yang rendah, hal tersebut salah satunya disebabkan oleh kurangnya timbal balik (*feed back*) komunikasi yang terjalin misalnya wisatawan yang cenderung pasif, tentunya hal tersebut menjadi fokus tersendiri untuk para pemandu agar dapat menciptakan suasana yang akrab dengan pengemasan komunikasi yang baik, seperti para pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika harus meningkatkan standar kualitas pelayanan terutama dalam hal penguasaan materi, pengetahuan serta wawasan. Untuk penyampaian informasi kepada para wisatawan harap disesuaikan dengan jenjang pendidikan karena pemahaman dan kebutuhan yang berbeda, tentunya untuk penyampaian kepada pelajar SMP dan SMU komunikasi yang dikemas lebih ringan, menggunakan kata-kata yang

sederhana sehingga mudah dimengerti dibandingkan wisatawan mahasiswa dari perguruan tinggi.

2. Secara keseluruhan, penilaian kepuasan yang diharapkan dibandingkan dengan yang dirasakan oleh wisatawan yang umumnya pelajar dan mahasiswa secara keseluruhan menjawab “puas”. Kepuasan yang memiliki skor terendah adalah keunikan *souvenir* seperti yang telah dijelaskan di poin rekomendasi nomor satu, bahwa keunikan *souvenir* perlu mendapat perhatian yang khusus karena *souvenir* ini dapat menambah sumber penghasilan museum, oleh karena itu kepuasan terhadap keunikan *souvenir* harus lebih diperhatikan agar wisatawan tidak hanya menilai cukup puas tetapi dengan adanya perubahan lokasi gerai cinderamata tempat yang lebih familiar dilalui wisatawan, gerai cinderamata lebih luas, penambahan *souvenir* yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan khususnya pelajar dan mahasiswa serta harga yang terjangkau oleh para wisatawan khususnya pelajar dan mahasiswa oleh karena itu, diharapkan penilaian kepuasan terhadap keunikan *souvenir* dapat meningkat.
3. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan terhadap unit analisisnya yaitu hanya dilakukan kepada wisatawan pelajar yaitu SMP, SMU dan mahasiswa, oleh karena itu sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di Museum Konferensi Asia Afrika Bandung dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan segmen wisatawan, tidak terbatas hanya wisatawan pelajar dan mahasiswa saja.