

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Museum Seni Rupa dan Keramik mengenai kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penilaian pengunjung mengenai kualitas pelayanan di Museum Seni Rupa dan Keramik, berada pada kategori tinggi. Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan dimensi dengan skor tertinggi. Hal ini dikarenakan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik menilai bahwa kinerja dan kemampuan petugas Museum Seni Rupa dan Keramik dalam memberikan pelayanan sudah baik. Dimana, petugas Museum Seni Rupa dan Keramik dapat berinteraksi dengan baik yaitu melalui pemanduan dalam menyampaikan informasi pengetahuan di Museum Seni Rupa dan Keramik kepada pengunjung.
2. Penilaian pengunjung mengenai minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik berada pada kategori cukup tinggi. Dalam hal ini, pengunjung memiliki keinginan untuk merekomendasikan dan menceritakan pengalaman positif di Museum Seni Rupa dan Keramik kepada orang lain (teman/kerabat/keluarga). Namun, tingkat keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali
3. Hasil dari pengolahan data yang telah dikumpulkan peneliti melalui menyebarkan instrumen kuesioner kepada 128 pengunjung sehingga didapatkan hasil yang menunjukkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik sebesar 0,707. Sedangkan, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,500 atau sebesar 50%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengunjung memiliki kontribusi sebesar 50% terhadap minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik.

Sedangkan, sebanyak 50% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Museum Seni Rupa dan Keramik, peneliti memberikan saran atau rekomendasi dengan harapan dapat menjadi ide atau referensi untuk Unit Pengelola Museum Seni Rupa dan Keramik.

1. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali. Namun, perlunya diperhatikan dan dievaluasi kembali oleh unit pengelola Museum Seni Rupa dan Keramik mengenai pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana seperti koleksi dan fasilitas umum di area Museum Seni Rupa dan Keramik. Sesuai dengan hasil dari penelitian ini yaitu pada dimensi bukti fisik (*tangible*), penilaian pengunjung terhadap kelengkapan dan penataan koleksi serta adanya deskripsi informasi mengenai koleksi yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan kembali. Dalam hal ini yaitu dengan memperhatikan koleksi keramik dan patung yang masih terdapat kekurangan seperti dalam penataannya yang kurang baik, kesediaan deskripsi informasi berupa label keterangan maupun perawatan dan pemeliharaan kebersihan dari tempat koleksi. Dimana koleksi Museum Seni Rupa dan Keramik menjadi daya tarik bagi pengunjung dan akan memberikan kesan pada pengunjung. Oleh karena itu, pihak pengelola dapat melakukan analisis kondisi koleksi sehingga koleksi-koleksi tersebut dapat ditingkatkan kembali baik secara informasinya secara berkala.
2. Berdasarkan penilaian pengunjung terhadap minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik, terdapat kurangnya kesediaan pengunjung untuk berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik dalam waktu yang dekat dikarenakan pengunjung ingin mengunjungi daya tarik lainnya. Sehingga hal tersebut masih perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Oleh karena itu, pihak pengelola dapat mengembangkan aktivitas-aktivitas menarik yang dapat dilakukan di Museum Seni Rupa dan

Keramik seperti mengadakan pameran bagi karya terbaik dalam pembuatan gerabah.

3. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dimana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik sebesar 50%. Sedangkan, 50% lainnya berasal dari faktor yang tidak diteliti oleh peneliti sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya akan meneliti faktor-faktor lainnya seperti pengalaman pengunjung, kepuasan pengunjung dan sebagainya.