

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian untuk *responsiveness*, diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yaitu nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,076 artinya jika setiap peningkatan 1 persen maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 7,6 persen. Sedangkan untuk uji t mendapatkan hasil yang berbeda yaitu $t_{hitung} 1,053 < t_{tabel}$ sebesar 1,984 dengan signifikan 0,295 artinya variabel *responsiveness* secara parsial tidak ada pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola museum dari segi *responsiveness* belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh wisatawan seperti kurangnya inisiatif karyawan museum dalam memberikan kesediaan untuk membantu wisatawan mengenai informasi museum.
2. Berdasarkan hasil penelitian untuk *Courtesy*, diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yaitu nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,155 artinya jika setiap peningkatan 1 persen maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 15,5 persen. Sedangkan untuk uji t mendapatkan hasil yang berbeda yaitu $t_{hitung} 1,829 < t_{tabel}$ sebesar 1,984 dengan signifikan 0,071 artinya variabel *courtesy* secara parsial tidak ada pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola museum dari segi *courtesy* belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh wisatawan seperti beberapa petugas museum yang terkadang tidak berpenampilan rapi dihadapan wisatawan.
3. Berdasarkan hasil penelitian untuk *environment*, diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yaitu nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,487

artinya jika setiap peningkatan 1 persen maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 48,7 persen. Sedangkan untuk uji t yaitu $t_{hitung} 5,050 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dengan signifikan 0,000 artinya variabel *environment* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, dimana wisatawan telah merasakan adanya kenyamanan terhadap lingkungan yang bersih baik didalam maupun diluar museum MONPERA. Hanya saja, dari segi kamanan masih diragukan karena tidak ada petugas yang menjaga keamanan disekitar museum. Apabila hal ini lebih diperhatikan dan dipenuhi maka kepuasan wisatawan pun akan meningkat.

4. Berdasarkan hasil penelitian untuk *accessibility*, diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yaitu nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,189 artinya jika setiap peningkatan 1 persen maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 18,9 persen. Sedangkan untuk uji t yaitu $t_{hitung} 2,219 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dengan signifikan 0,029 artinya variabel *accessibility* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Variabel *accessibility* yang diterapkan oleh pihak pengelola museum dalam melayani wisatawan telah memenuhi kepuasan wisatawan yaitu ditunjukkan dari tempat parkir yang telah memadai, akses jalan yang mudah ditempuh, kualitas jalan yang baik, serta ketersediaan petunjuk jalan menuju museum telah memenuhi kepuasan wisatawan, sehingga wisatawan telah merasakan kemudahan untuk menuju museum serta kenyamanan saat berada di museum. Hanya saja tempat parkir antara mobil dan motor belum diperhatikan dalam pembagiannya, walaupun tempat parkir telah memadai tetapi masih banyak wisatawan yang kebingungan untuk memarkirkan kendaraannya.
5. Variabel kualitas jasa yang mendominasi dalam memberikan kepuasan wisatawan yaitu variabel *environment* sebesar 0,487 dengan signifikan 0,000 artinya hubungan antara keduanya dalam variabel *Environment* bernilai positif. Apabila kualitas *Environment* meningkat, maka tingkat kepuasan wisatawan

juga akan meningkat, dan sebaliknya. Hal Ini menunjukkan bahwa variabel *environment* mempunyai pengaruh yang paling dominan dibandingkan dengan variabel lainnya. Dalam kualitas jasa ini dari keempat variabel ada tiga variabel yang memiliki pelayanan yang tidak terlalu kuat antara lain *responsiveness*, *courtesy*, dan *accessibility* hal ini perlu diperhatikan dan dilakukan perbaikan supaya kepuasan wisatawan meningkat sedangkan untuk variabel pelayanan *environment* sudah memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan museum sehingga harus tetap dijaga dan ditingkatkan lagi baik dari segi kebersihan, kelestarian, dan keamanan lingkungan agar volume kunjungan di museum MONPERA semakin meningkat.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, maka pihak pengelola museum sebaiknya melakukan evaluasi terhadap karyawan mengingat kepuasan wisatawan lebih diutamakan apalagi terhadap wisatawan luar kota Palembang. Jika *responsiveness* ini ditingkatkan maka kepuasan wisatawan akan bertambah. Hal yang dapat dilakukan seperti peningkatan kesediaan karyawan khususnya karyawan PNS yang bertugas sebagai staf pemandu wisata supaya mereka lebih berinisiatif untuk membantu kesulitan yang dihadapi wisatawan tanpa membedakan wisatawan yang berkunjung, serta kesediaan memberikan informasi mengenai museum kepada wisatawan,.
2. Variabel *courtesy* juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, maka variabel *courtesy* perlu ditingkatkan, seperti pengelola harus memperhatikan penampilan setiap petugas museum supaya selalu rapi saat berhadapan dengan wisatawan, dan setiap pelanggan yang berkunjung di museum harus tetap dilayani dengan baik, baik itu pelanggan lokal maupun luar kota Palembang.

3. Variabel *accessibility* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, tetapi berdasarkan pendapat wisatawan mengatakan bahwa pembagian tempat parkir antara mobil dan motor harus diperhatikan lagi pembagiannya. Jadi sebaiknya pihak pengelola memberikan perhatian lebih terhadap hal ini seperti membuat pembatas parkir antara motor dan mobil, serta memberikan petunjuk tentang lokasi parkir motor dan mobil sehingga wisatawan tidak akan kebingungan lagi dan tidak memarkirkan lagi kendaraannya di sembarang tempat.
4. Variabel *environment* adalah variabel yang paling dominan dari ketiga variabel lainnya yaitu *responsiveness*, *courtesy*, dan *accessibility*. Jadi kualitas pelayanan berupa lingkungan ini harus tetap dijaga dan dilestarikan, tetapi berdasarkan pendapat wisatawan mengatakan bahwa keamanan di sekitar museum masih diragukan, sebaiknya dalam hal ini pengelola museum menambahkan petugas keamanan disekitar museum supaya wisatawan lebih merasa nyaman dan terjamin keselamatannya.