

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukannya penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan ke Museum Nasional Indonesia, maka hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata responden menilai baik (3,94) kualitas pelayanan museum. Namun yang perlu menjadi perhatian museum adalah keberadaan toko *souvenir*, ketersediaan pegawai museum saat dibutuhkan, kejelasan petunjuk atau simbol arah, tata letak (tampilan) dan penggunaan teknologi museum;
2. Berdasarkan analisis regresi linear berganda menunjukkan jika kualitas pelayanan museum meningkat semakin baik, maka minat kunjungan ulang wisatawan juga akan meningkat. Dimensi bukti fisik ( $X_1$ ) merupakan dimensi kualitas pelayanan museum yang paling dominan mempengaruhi minat kunjungan ulang wisatawan ke Museum Nasional Indonesia sebesar 0,279 atau 27,9%;
3. Berdasarkan uji simultan ( $F$ ) menunjukkan variabel kualitas pelayanan museum ( $X$ ) dengan lima dimensinya secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel minat kunjungan ulang ( $Y$ ) di mana hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan adanya hubungan yang kuat (82,2%); dan
4. Berdasarkan uji parsial ( $t$ ) terdapat empat dimensi kualitas pelayanan museum ( $X$ ) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ( $Y$ ), yaitu dimensi bukti fisik ( $X_1$ ), empati ( $X_3$ ), komunikasi ( $X_4$ ), dan pameran ( $X_5$ ). Namun, satu dimensi kualitas pelayanan museum ( $X$ ), yaitu daya tanggap ( $X_2$ ) berpengaruh positif, tapi tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang ( $Y$ ).

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini terjadi karena berbagai faktor yang berkaitan dengan metode dan prosedur penelitian. Adapun keterbatasan penelitian ini, yaitu:

- a. Pengambilan data secara langsung sulit dilakukan karena objek penelitian, yaitu Museum Nasional Indonesia yang berada di Jakarta selama penelitian dilakukan sementara waktu tidak dapat diakses atau dikunjungi akibat adanya pandemi *Covid-19* yang melanda dunia.
- b. Peneliti tidak dapat bertemu secara langsung responden dan sulit untuk melakukan wawancara dalam pengumpulan informasi tambahan. Selain itu, jawaban responden pada kuesioner daring (*online*) kemungkinan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya; dan
- c. Penelitian ini hanya mengukur kualitas pelayanan museum dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, empati, komunikasi, dan pameran. Namun, banyak dimensi lain yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan museum, seperti pendidikan, kepastian, keandalan, dan lainnya.

## 5.3 Saran

Dari kesimpulan yang didapatkan, adapun saran yang diberikan penulis terkait penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Museum terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan ke Museum Nasional Indonesia adalah:

1. Museum Nasional Indonesia diharapkan dapat menyediakan toko *souvenir* dengan produk bervariasi yang dapat membuat wisatawan tertarik membeli benda-benda unik (oleh-oleh khas) yang berkaitan dengan Museum Nasional Indonesia. Selain itu, Museum Nasional Indonesia dapat memanfaatkan penggunaan teknologi seperti *audio guide*, *barcode*, dan sebagainya diletakan di setiap koleksi museum yang ditampilkan untuk memberikan pengalaman baru kepada wisatawan;

2. Museum Nasional Indonesia perlu mempertahankan dan menambah beragam pelayanan publik yang inklusif dalam meningkatkan minat berkunjung ke museum dan mewujudkan museum sebagai sarana edukasi dan rekreasi;
3. Dalam upaya meningkatkan daya tanggap pelayanan, Museum Nasional Indonesia diharapkan dapat menambah pegawai museum sebagai pemandu khusus di setiap ruang pameran untuk membantu wisatawan yang membutuhkan penjelasan informasi koleksi yang dipamerkan museum;
4. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penyempurnaan penelitian dengan memperluas jangkauan penelitian, seperti penggunaan sampel dan dimensi kualitas pelayanan yang lebih relevan dalam mengukur kualitas pelayanan museum untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal.