

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Setelah dilakukan pengujian dan analisis hasil pengujian pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Professional Competence* pemandu wisata secara persial berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang
2. *Interpersonal Skill* pemandu wisata secara persial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang
3. *Organization Skill* pemandu wisata secara persial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang
4. *Emphaty* pemandu wisata secara persial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang
5. *Problem Solving* pemandu wisata secara persial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang
6. *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty* dan *Problem Solving* pemandu wisata secara simultan berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang yakni ditunjukkan dengan nilai hasil Adjusted R Square =0,652 yang menjelaskan kontribusi kualitas pelayanan pemandu wisata sebesar 65,2% terhadap keputusan berkunjung. Sisa 33,8 dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemandu Lokal Musuem Sultan Mahmud Badarudin II Palembang yaitu :
 - a. Pada dimensi *Professional Competence* diketahui skor terendah pada item pernyataan di kuesioner yaitu “Bahan interprestasi atau topik pemanduan menarik” dan “Pemandu bisa menciptakan suasana yang menyenangkan kepada pengunjung”. Pemandu sebaiknya berusaha meningkatkan pengetahuan tentang topik terkini, tidak berdebat dengan wisatawan dalam arti menerima pendapat mereka dan menjaga sikap di depan wisatawan.
 - b. Pada dimensi *Interpersonal Skill*, diketahui skor terendah pada pernyataan di kuesioner yaitu : “Pemandu mampu menarik perhatian pengunjung”. Sebaiknya pemandu berbicara dengan jelas dan lantang, menunjukkan perhatian dengan cara mengingat nama.
 - c. Pada dimensi *Organization Skill*, diketahui skor terendah pada pernyataan di kuesioner yaitu “Pemandu memiliki manajemen waktu yang baik”. Sebaiknya Pemandu wisata dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu.
 - d. Pada dimensi *Emphaty*, diketahui skor terendah pada pernyataan di kuesioner yaitu : “pemandu berinisiatif untuk membantu”. Sebaiknya pemandu wisata selalu menawarkan bantuan kepada wisatawan, jadilah sukarelawan agar dapat merasakan bagaimana rasanya menjadi orang yang membutuhkan bantuan
 - e. Pada dimensi *Problem Solving*, diketahui skor terendah pada pernyataan di kuesioner yaitu : “Pemandu mampu menyelesaikan konflik atau permasalahan yang terjadi saat kegiatan berlangsung”. Sebaiknya pemandu aktif mendengarkan konflik yang dihadapi wisatawan.

- f. Pada hasil penelitian diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata secara simultan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Dengan adanya pemandu wisata di Museum SMB II Palembang didukung dengan adanya fasilitas pelayanan yang saat ini terus ditingkatkan akan menumbuhkan keinginan wisatawan untuk berkunjung ke Museum SMB II Palembang

2. Bagi Peneliti yang akan datang

Saran yang dapat diberikan pada peneliti selanjutnya yaitu :

- a. Peneliti yang akan datang diharapkan mengembangkan peneliti dengan meneliti variabel lain yang mempengaruhi keputusan berkunjung misalnya faktor promosi, fasilitas, harga maupun lokasi
- b. Peneliti yang akan datang diharapkan agar memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai salah satu referensi dalam penelitiannya.