

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Museum Sonobudoyo dalam operasionalnya telah melakukan pelayanan dengan memaksimalkan kualitas pelayanan. Ini terbukti melalui *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dimana kelima faktor ini merupakan kualitas pelayanan yang harus dilakukan sebagaimana mestinya. Adapun kesimpulan penelitian mengenai Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Museum Sonobudoyo Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a. *Tangible* (penampilan fisik), merupakan salah satu pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Museum Sonobudoyo. Penampilan fisik pemandu wisata dikemas secara menarik, rapih, dan bersih membuat Museum Sonobudoyo melayani pengunjung dan wisatawannya dengan baik. Disamping itu juga penilaian yang didapat dalam dimensi kualitas pelayanan *tangible* ini sudah memenuhi persepsi positif dari wisatawan.
- b. *Reliability* (konsistensi pelayanan), harus selalu dipertahankan oleh pemandu wisata, staff maupun manajemen Museum Sonobudoyo. Konsistensi ini antara lain antara kerjasama antara pemandu wisata dan seluruh staff maupun manajemen Museum Sonobudoyo dapat dilihat pada tata cara pelayanan seperti menyambut pengunjung, memberikan salam dengan sopan, membantu

- pengunjung dalam kebutuhannya, serta memaksimalkan pelayanan yang diberikan, ini dilakukan agar wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Museum Sonobudoyo. Terbukti dalam dimensi pelayanan *reliability* ini pengunjung sudah merasa puas dan memberikan persepsi positif.
- c. Kemauan membantu pengunjung (*responsiveness*), merupakan sifat dasar yang harus dimiliki oleh setiap pemandu wisata. Pengunjung akan merasa senang jika pemandu wisata sangat responsif terhadap mereka. Pemandu wisata di Museum Sonobudoyo sangat menerima saran serta kritik yang diberikan oleh mereka. Disamping itu, penilaian yang diberikan oleh wisatawan dalam dimensi kualitas pelayanan ini sudah cukup dan mendekati baik.
 - d. *Assurance* (jaminan keleselamatan dan keamanan), merupakan pelayanan yang diberikan Museum Sonobudoyo kepada wisatawan atau pengunjung mereka. Pemandu wisata harus memiliki pengetahuan dalam melayani pengunjungnya, seperti dalam memberikan jaminan keselamatan dan keamanan. Adapun penilaian yang didapat dalam dimensi pelayanan *assurance* ini memenuhi persepsi baik dan positif dari wisatawan.
 - e. *Empathy* (kepedulian terhadap wisatawan), merupakan salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh pengunjung atau wisatawan. Kepedulian dapat ditunjukkan dengan melakukan pendekatan dengan mengajak berbincang-bincang dan pendekatan lainnya. Adapun Penilaian yang didapat dalam

dimensi kualitas pelayanan *empathy* ini sudah cukup, perlu ada upaya peningkatan pelayanan agar mendapat persepsi yang baik dari wisatawan serta mendapat kepercayaan lebih dari wisatawan.

2. Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diberikan saran sebagai berikut:

- d. Manajemen seharusnya meningkatkan kembali pengetahuan, sikap dan keterampilan seluruh staffnya, hal ini dimaksudkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan pemandu serta peserta magang dalam melayani pengunjung agar lebih baik dan berkembang.
- e. Manajemen seharusnya segera mengambil tindakan bahwa kepedulian terhadap pengunjung harus ditingkatkan, ini ditujukan agar wisatawan tidak merasa kecewa akan pelayanan yang di berikan oleh seluruh staff di Museum Sonobudoyo kedepannya.
- f. Diharapkan Museum Sonobudoyo tetap mempertahankan penampilan, tata cara pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan keramah-tamahan dalam melayani wisatawan atau pengunjungnya.
- g. Saran untuk penulis selanjutnya agar melakukan penelitian dengan menggali referensi dan teori pendukung sebanyak mungkin serta mencari data-data yang terbaru sehingga hasil penelitian yang didapat semakin baik. Penulis selanjutnya dapat melanjutkan lebih detail dan spesifik lagi agar mendapat hasil yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (2015) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Sunarto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Cetakan Pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu

Skripsi dan Jurnal

Asmara, Dedi. "Peran Museum dalam Pembelajaran Sejarah". *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial-Humaniora*, 2(1): 10-20

Siregar, Robert Tua, et al. *Industri Pariwisata dan Kuliner*. Yayasan Kita Menulis, 2020.

Yuniati, Nining. "Profil dan Karakteristik Wisatawan Nusantara (studi kasus di Yogyakarta)." *Jurnal Pariwisata Pesona* 3.2

Arif Rahman Al Fikri, Arif. *Peranan Pemandu Museum Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengunjung Museum Geologi Bandung* (Studi Tentang Peran

Humas Museum Geologi Bandung Pada Pengunjung Museum Geologi Bandung). Diss. UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2016.

Undang – undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataa

Internet/Website

<https://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html>

<https://www.sonobudoyo.com/id/>

<https://dosenpsikologi.com/macam-macam-persepsi-dalam-psikologi>

<http://repository.ub.ac.id/5263/>

<https://penerbitdeepublish.com/desain-penelitian/amp>

LAMPIRAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 828/Q.AMPTA/III/2022
Hal : Pengantar Penelitian

16 Maret 2022

Kepada Yth.
Pimpinan Museum Sono Budoyo
Di Tempat

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

- Nama : Geo Pratama Puja Kusuma
- NIM : 418100525
- Prodi : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
- Tahun Akademik : 2021/2022
- Alamat : Jl. Nangka No.175 B - Depok Caturtunggal - Sleman
- Nomor Telp : 0812 2731 7331

Mohon untuk diijinkan melaksanakan observasi guna Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

“ Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Museum Sono Budoyo Yogyakarta ”

Demikian permohonan,kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,
Ketua

Drs. Prihatno, MM

Tembusan :
- File



NAMA MAHASISWA: GEO PRATAMA PUJA KUSUMA
 NO. MAHASISWA: 418100525
 JUDUL PENELITIAN: STRATEGI PENGEMBANGAN DAN FASILITAS WISATA KERATO RATU BOKO DI SLEMAN
 NAMA PEMBIMBING I: Drs. Budi Hermawan, M.M NAMA PEMBIMBING II: Setyo Prasiono, S.ST., M.Sc

NO.	TANGGAL	URAIAN BINCINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BINCINGAN	PARAF
	3/12	Tema yg sesuai dgn Kompetensi		1	24/22	- perbaikan tata tulis	
	2/12	Jurusan - UIN				- Tujuan satu saja	
		tema - ncc				- Rumusa masalah	
		1/12				- batasan masalah	
						- buat tabel cmr	
						- penel hcn terdahulu	
						- kerangka teoritik	
						- perbaikan	
						- kerangka teori teori	
						- perbaikan tata tulis	
						- perbaikan terdapat	
						- RAB	



NAMA MAHASISWA :
 NO. MAHASISWA :
 JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PAKAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PAKAF
	10/3/22	→ Respon dan Redman wawancara		3	9/22	- buat tabel pengumulan data	
	14/3/22	Proposal Aee				- fase of trigger	
	14/4/22	→ tambahkan teori		4	10/22	Aee proposal	
		→ Jula Wihart dan Nici Paraz					
		(& Perdidops)					
		→ Perbaiki analisis					
		Perluasan dan					
		Perhitungan skala					



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Ditanggapi ✓	
		Abstrak	
		Kompara dengan	
		yang sudah ada	
	24/5/22	Sluips Aee	
		1x pertemuan	

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	10/5/22	-Perbaik Analisanya	
2	24/5/22	Analisis Data tiap 2 Mos-kapit dan Sub Mos-kapit harus di- bahas serta perserta dapat ditunjuk ke grup lain	
3	30/5/22	Aee Sluips	



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KEBUDAYAAN (KUNDHA KABUDAYAN)
MUSEUM SONOBUDOYO

ꦏꦸꦢꦲꦏꦧꦸꦢꦪꦤ꧀

Ruang Pamer : Jl. Trikorā/ Pangurakan No. 6 Yogyakarta Telp. (0274) 385664 Faks. (0274) 385664
Kantor: Jl. Wijilan No. 27 D Yogyakarta Telp. (0274) 373617 Kode Pos 55131
Website: www.sonobudoyo.com Email: sonobudoyomuseum@gmail.com

Nomor : 070/01994
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : Izin Penelitian

Yogyakarta, 21 Maret 2022

Kepada
Yth. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
AMPTA Yogyakarta
di
Yogyakarta

Memperhatikan surat:

Dari : Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
Nomor : 828/Q.AMPTA/III/2022
Tanggal : 16 Maret 2022
Perihal : Pengantar Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan yang diajukan, maka dapat diberikan surat Izin Penelitian kepada:

Nama : Geo Pratama Puja Kusuma
NIM : 418100525
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
No. Hp/ Identitas : 081227317331
Judul Penelitian : Pengaruh Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Museum Sonobudoyo Yogyakarta

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Membawa Surat Keterangan Sehat Bebas Covid-19;
2. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Museum Sonobudoyo;
3. Mematuhi protokol kesehatan di Museum Sonobudoyo;
4. Tidak dibenarkan melakukan penelitian, survei dan pengumpulan data yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/ penelitian dimaksud;
5. Menyerahkan hasil riset/ penelitian kepada Museum Sonobudoyo selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan;
6. Surat keterangan ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat izin sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat ini.

Surat keterangan penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA

SETYAWAN SAHLI, SE., MM.
NIP. 19660117 199307 1 001

Tembusan Yth :

1. Kepala Dinas Kebudayaan DIY (sebagai laporan)
2. Mahasiswa yang bersangkutan