

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1. Bukti fisik (*tangibles*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin optimal penyediaan dan pengelolaan dimensi bukti fisik, maka tingkat kepuasan wisatawan cenderung meningkat. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Afriani, dkk (2025) yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

5.1.2. Empati (*empathy*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin optimal perhatian serta kepedulian yang diberikan kepada wisatawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hasil penelitian ini juga selaras dengan temuan Sukmamedian (2021) yang menunjukkan bahwa dimensi empati (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

5.1.3. Reliabilitas (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo. Artinya, kemampuan pengelola dalam memberikan layanan secara konsisten serta sesuai dengan yang dijanjikan dapat berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan. Temuan ini juga

diperkuat oleh penelitian Yusril dkk (2021) yang menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

5.1.4. Daya tanggap (*responsiveness*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo. Dengan demikian, semakin baik tingkat kesiapan serta kecepatan dalam menanggapi kebutuhan wisatawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Temuan penelitian ini juga selaras dengan hasil studi Lestari, dkk (2021) yang menyatakan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

5.1.5. Dimensi jaminan (*assurance*) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan melalui kompetensi, sikap sopan, serta kemampuan menumbuhkan rasa aman kepada wisatawan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan juga akan semakin meningkat. Temuan ini juga selaras dengan hasil penelitian Widanti, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

5.1.6. Secara umum, kualitas layanan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular. Temuan tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan secara komprehensif akan memberikan dampak positif terhadap meningkatnya tingkat kepuasan wisatawan. Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh studi Jennifer,

dkk (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, beberapa rekomendasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

5.2.1. Pengelola Museum Mpu Tantular Sidoarjo disarankan untuk terus mengoptimalkan aspek bukti fisik (*tangibles*), seperti menjaga kebersihan lingkungan, melengkapi fasilitas pendukung, serta memastikan penampilan *staff* tetap rapi dan profesional. Upaya tersebut penting guna menciptakan kenyamanan dan memberikan kesan positif bagi wisatawan selama berkunjung.

5.2.2. *Staff* diharapkan mampu menunjukkan empati melalui sikap ramah, komunikatif, dan peka terhadap kebutuhan setiap wisatawan. Penyediaan akses yang memadai bagi wisatawan berkebutuhan khusus, serta keterbukaan dalam menerima saran dan keluhan akan membuat wisatawan merasa dihargai dan berdampak pada peningkatan kepuasan.

5.2.3. Pengelola perlu memastikan bahwa layanan diberikan secara akurat, teliti, dan konsisten dengan informasi yang telah disampaikan kepada wisatawan. Kejelasan prosedur layanan serta kemampuan *staff* dalam menjalankan standar operasional yang telah ditetapkan akan memperkuat kepercayaan dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

5.2.4. *Staff* diharapkan lebih proaktif dan responsif dalam membantu wisatawan. Kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, maupun

kebutuhan pengunjung akan membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

5.2.5. Pengelola Museum Mpu Tantular Sidoarjo perlu meningkatkan kompetensi dan kapasitas *staff* melalui pelatihan layanan prima. Sikap sopan, ramah, serta kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan dapat dipercaya akan menumbuhkan rasa aman dan keyakinan wisatawan terhadap layanan yang diterima.

5.2.6. Secara umum, pihak pengelola diharapkan dapat terus melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas layanan secara berkelanjutan, sehingga standar layanan tetap terjaga dan kepuasan wisatawan dapat terus ditingkatkan.

5.2.7. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel independen lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan wisatawan, sehingga berbagai faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan wisatawan dapat dianalisis secara lebih komprehensif.