

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak museum, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.
2. Persepsi nilai budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai. Artinya, semakin baik persepsi pengunjung terhadap nilai budaya yang disajikan museum, maka semakin meningkat kepuasan pengunjung.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keinginan pengunjung untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan museum kepada orang lain.
4. Persepsi nilai budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai. Artinya, semakin tinggi nilai budaya yang dirasakan pengunjung selama berkunjung, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pengunjung.
5. Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung, maka semakin tinggi pula loyalitas pengunjung terhadap museum.
6. Kepuasan pengunjung mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai budaya terhadap loyalitas pengunjung Museum Lampung Ruwa Jurai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi nilai budaya tidak hanya berpengaruh langsung terhadap loyalitas

pengunjung, tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi.

B. Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal guna mengamati perkembangan loyalitas pengunjung dari waktu ke waktu. Penelitian komparatif antar museum daerah atau museum nasional dapat dilakukan untuk memperkaya pemahaman mengenai variasi kualitas pelayanan dan nilai budaya. Penambahan variabel lain, seperti keterlibatan pengunjung, citra museum, dan pengalaman digital, juga dapat dipertimbangkan untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif dalam kajian manajemen museum dan pariwisata budaya.

1. Saran Teoretis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas pengembangan kajian teoretis terkait kualitas pelayanan dan persepsi nilai budaya dalam konteks institusi museum sebagai jasa berbasis pengalaman. Integrasi teori pemasaran jasa, perilaku konsumen, serta kajian budaya perlu diperdalam untuk membangun model konseptual yang lebih komprehensif, khususnya dalam menjelaskan hubungan antara nilai budaya, pengalaman pengunjung, dan loyalitas. Pengujian model dengan memasukkan variabel mediasi lain seperti *visitor experience*, *engagement*, dan *emotional attachment* diharapkan dapat memperkaya perspektif teoretis dalam bidang manajemen museum.

Penelitian mendatang diharapkan mampu mengkaji lebih dalam peran transformasi digital dalam memperkuat kualitas layanan dan pengalaman budaya. Pengembangan konsep teoretis yang mengintegrasikan dimensi dengan nilai budaya lokal menjadi penting untuk menjawab dinamika museum modern. Kontribusi teoretis tidak hanya terbatas pada penguatan model hubungan antarvariabel, tetapi juga pada pengembangan paradigma baru dalam pengelolaan museum berbasis pengalaman dan teknologi.

2. Saran Praktis

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah implikasi strategis bagi pengelola Museum Lampung Ruwa Jurai dan pemangku kepentingan terkait. Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada pengelolaan bukti fisik dan lingkungan layanan (servicescape), seperti tata pameran, kebersihan, kenyamanan ruang, serta kelengkapan informasi interpretatif, karena dimensi ini berperan kuat dalam membentuk kesan awal pengunjung.

Penguatan kompetensi sumber daya manusia museum, khususnya pada aspek empati, daya tanggap, dan jaminan layanan, menjadi penting untuk menciptakan interaksi yang lebih personal dan bermakna dengan pengunjung. Pelatihan pemandu dan petugas museum yang berbasis pemahaman budaya lokal diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman edukatif dan emosional pengunjung. Pengelolaan nilai budaya perlu diarahkan pada pengembangan narasi kuratorial yang lebih inklusif, kontekstual, dan relevan dengan generasi muda, tanpa menghilangkan otentisitas budaya Lampung. Pemanfaatan teknologi digital, seperti media interaktif dan augmented reality, dapat menjadi strategi untuk meningkatkan keterlibatan pengunjung sekaligus memperkuat kepuasan dan loyalitas jangka panjang.

3. Saran Metodologis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan metodologis yang lebih komprehensif melalui penggunaan *mixed methods*, yaitu menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar mampu menggali makna subjektif serta pengalaman mendalam pengunjung museum. Perluasan cakupan populasi dan penggunaan teknik *probability sampling* juga direkomendasikan guna meningkatkan representativitas dan generalisasi hasil penelitian.

Penelitian berikutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel relevan seperti pengalaman pengunjung, keterlibatan, citra destinasi, serta aspek digital sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas. Penyempurnaan instrumen penelitian melalui uji validitas yang lebih

mendalam serta penggunaan desain longitudinal juga penting untuk menangkap dinamika perilaku pengunjung dari waktu ke waktu. Pendekatan eksperimental dapat digunakan untuk menguji efektivitas inovasi layanan museum secara lebih terukur dan kausal.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada objek penelitian yang hanya berfokus pada satu museum, yaitu Museum Lampung Ruwa Jurai, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada museum lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, responden yang diteliti terbatas pada pengunjung museum tersebut, sehingga temuan penelitian lebih merepresentasikan kondisi dan persepsi pengunjung pada konteks lokal. Keterbatasan lainnya terletak pada periode pengambilan data yang dilakukan dalam rentang waktu tertentu, yaitu pada periode kunjungan tahun 2025 hingga awal tahun 2026. Hal ini menyebabkan penelitian belum mampu menggambarkan perubahan perilaku pengunjung secara jangka panjang, serta belum sepenuhnya mengakomodasi variasi kondisi kunjungan seperti musim liburan, hari besar, maupun fluktuasi jumlah pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner, sehingga data yang diperoleh bergantung pada persepsi subjektif responden pada saat pengisian. Di samping itu, model penelitian yang digunakan masih terbatas pada variabel kualitas pelayanan, persepsi nilai budaya, kepuasan, dan loyalitas, sehingga belum mencakup faktor lain yang berpotensi memengaruhi perilaku pengunjung secara lebih komprehensif.