# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis skala likert pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen semuanya memberikan nilai baik, jadi seluruh variabel yang diteliti memiliki kesimpulan baik. Karena Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen berpengaruh positif signifikan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi. Ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi bahwa hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kuat yaitu 0,731.

## 5.2. Saran

1. Bagi perusahaan diharapkan dapat mampu mempertahankan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen karena mengingat semakin banyak dan semakin besar pula persaingan antar perusahaan Tour & Travel di Kota Jambi. Perusahaan yang mampu memberikan dan mempertahankan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dengan baik, tentunya itu yang akan menjadi pilihan dari pada konsumen itu sendiri.

2. Hal yang menjadi perhatian perusahaan adalah bagian Kualitas Pelayanan yang mendapat nilai rendah dari responden ada pada indikator Jaminan dengan pernyataan “PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel menjamin keselamatan selama di Tanah suci dengan adanya posko atau kantor perwakilan di Makkah dan Madinah”. Hal ini diharapkan kepada perusahaan agar lebih diperhatikan lagi Jaminan keselamatan selama di Tanah suci dengan adanya posko atau kantor perwakilan di Makkah dan Madinah.
3. Hal yang menjadi perhatian perusahaan adalah bagian Kepuasan Konsumen yang mendapat nilai rendah dari responden ada pada indikator Tepat waktu dengan pernyataan “PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel tepat waktu dalam memberikan informasi jadwal makan selama di Tanah suci”. Hal ini diharapkan kepada perusahaan agar lebih diperhatikan lagi ketepatan waktu dalam memberikan informasi jadwal makan selama di Tanah suci.
4. Penelitian lain dapat dilanjutkan dan dikembangkan dengan mengukur faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen seperti :
   a. Pelayanan

      Kualitas pelayanan adalah faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen saat membeli suatu produk atau jasa. Sebab hal ini merupakan pilar utama untuk menjalin hubungan dengan baik antara perusahaan dan pelanggan. Memberikan pelayanan dengan baik agar konsumen teredukasi dengan jasa yang ditawarkan.

b. Harga

Selain pelayanan yang berkualitas, harga juga bisa menjadi factor penentu kepuasan pelanggan. Penentuan harga biasanya dipengaruhi oleh persaingan Perusahaan.Sehingga perlu mempertimbangkan harga sebagaimana biaya transportasi, peralatan operasional dan tingkat kesulitan untuk menghasilkan suatu jasa yang berharga. Pelayanan yang berkualitas dengan penawaran harga yang relatif terjangkau akan memberikan nilai cukup tinggi kepada konsumennya. Hal ini dikarenakan harga dari suatu produk atau jasa biasanya sangat mementukan tingkat ekspektasi pelanggan.

c. Kemudahan

Faktor penentu kepuasan pelanggan lainnya adalah apabila produk jasa yang ditawarkan memberikan kemudahan kepada setiap konsumennya. Pelanggan akan semakin puas jika mendapatkan kenyamanan,kemudahan dan efisiensi dalam memperoleh suatu pelayanan.