

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan konsumen pada pelanggan *Travel Cipaganti* di Bandung.

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan konsumen pada pelanggan *Travel Cipaganti* di Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Quality* (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 16%, sedangkan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati adalah sebesar 84%.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian yang seharusnya, namun masih terdapat beberapa keterbatasan penelitian dalam pelaksanaannya antara lain:

1. Variabel yang masih sedikit sehingga membuat penelitian tidak maksimal dan tidak bisa meneliti bagian lain hanya dari satu variabel saja.

2. Responden yang membantu mengisi kuesioner belum maksimal jumlahnya sehingga tidak dapat mencapai keseluruhan pengguna Cipaganti.

### **5.3 Saran**

#### **5.3.1 Implikasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada *Travel* Cipaganti sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan agar *Travel* Cipaganti meningkatkan *Service Quality* atau kinerja pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih mengutamakan pelayanan tepat waktu.
2. Disarankan bagi *Travel* Cipaganti untuk dapat memperbanyak dan membuat hal yang menarik dalam pelayanan sehingga minat, kesan dan ketertarikan konsumen pada jasa tersebut akan semakin tinggi dengan cara adanya diskon harga .
3. Disarankan bagi *Travel* Cipaganti untuk melakukan suatu riset dengan maksud agar dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen terhadap *Travel* Cipaganti itu sendiri contohnya dengan memberikan kuisoner.

#### **5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang**

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Jika dilihat dari koefisien determinasi penelitian ini memengaruhi kepuasan konsumen sebesar 16% sedangkan sisanya sebesar 84% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Selain alternatif di atas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai Kepuasan pelanggan contohnya lebih kepada perusahaan telekomunikasi.
3. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang baik contohnya adanya variable loyalitas.