

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan “Cipaganti Travel” , dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Dari tampilan fisik menunjukkan Cipaganti Travel mampu memberikan kualitas pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Dari aspek keandalan Cipaganti Travel mampu memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan tanggap memberikan solusi ketika terjadi masalah. Dari aspek daya tanggap, karyawan memberitahu pelanggan kapan pasti layanan akan diberikan, dan dengan cepat mampu bersedia membantu pelanggan. Dari aspek jaminan, perilaku karyawan Cipaganti Travel mampu membuat pelanggan mempercayai mereka dengan dibekali dasar pengetahuan yang baik dan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan. Dari aspek empati, Cipaganti Travel perlu meningkatkan perhatian individual kepada pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan, dan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan

b. Dari penelitian ini, ditemukan terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan “Cipaganti Travel”. Hal ini dapat terlihat dari hasil perhitungan nilai signifikan 0,000. Nilai ini kurang dari 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan nilai kurang dari 0,05. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis, menyatakan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan “Cipaganti Travel”

b. Dari penelitian ini, ditemukan terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan “Cipaganti Travel”. Besarnya pengaruh yang didapat adalah 53,4%. Artinya 53,4% variabel Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, dan sisanya sebesar 46,6% lainnya dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, saran-saran yang dapat diberikan antara lain :

- a. Diharapkan bagi Cipaganti Travel untuk meningkatkan lagi kualitas di semua pelayanan, terutama karyawan yang langsung berhubungan dengan konsumen, yaitu bagian staf depan, supir, mengenai cara pemberian pelayanan yang maksimal sehingga konsumen akan lebih puas.
- b. Cipaganti Travel sebaiknya melakukan upaya pendekatan terhadap segala segementasi masyarakat, sehingga berbagai jasa yang ditawarkan dapat diterima oleh masyarakat.