

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 2,328 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,342. Hal ini bisa disimpulkan jika semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel* akan semakin meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Fasilitas terhadap kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 1,371 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,287. Hal ini bisa disimpulkan jika semakin lengkap fasilitas yang diberikan *Kencana Travel* kepada konsumen maka kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel* akan semakin meningkat.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 2,118 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih

kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,299. Hal ini bisa disimpulkan jika semakin tinggi rasa kepercayaan konsumen terhadap *Kencana Travel* maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

4. Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*. Hal ini dibuktikan dengan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yakni sebesar $1,094 > 2,70$ dan untuk nilai signifikan sebesar 0,000.
5. Besarnya nilai *R square* pada penelitian ini yaitu sebesar 0,457. Hal tersebut menunjukkan jika *presentase* pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan) terhadap variabel terikat sebesar 45,7%. Sedangkan pada sisanya yaitu sebesar 54,3% yang dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

5.1 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan penilaian dari responden mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada penelitian ini, upaya yang sebaiknya dilakukan oleh pihak *Kencana Travel* adalah :

- a. Variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*. Akan

tetapi masih ada jawaban responden yang menjawab ragu-ragu dan yang paling mendominasi adalah pertanyaan ke enam bahwa *Kencana Travel* selalu memberikan perhatian secara personal kepada setiap penumpang. Maka usulan dari kami sebaiknya *Kencana Travel* lebih meningkatkan perhatian secara personal kepada konsumen dalam pelayanannya.

- b. Variable fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*. Akan tetapi masih ada jawaban responden yang menjawab ragu-ragu dan yang paling mendominasi adalah pertanyaan pertama bahwa *Kencana Travel* menyediakan fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Maka usulan dari kami sebaiknya *Kencana Travel* dapat menjaga fasilitas ruang tunggu dari segi kebersihan, kenyamanan, dan kerapiannya.
- c. Variable kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*. Akan tetapi masih ada jawaban responden yang menjawab ragu-ragu dan yang paling mendominasi adalah pertanyaan pertama bahwa resepsionis *Kencana Travel* dapat memberikan pelayanan yang baik, karena mengutamakan perhatian pada pelanggannya. Maka usulan dari kami sebaiknya *Kencana Travel* dapat meningkatkan kepercayaan melalui resepsionis dalam memberikan pelayanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk bisa mengembangkan penelitian ini lebih lanjut lagi.
- b. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai variabel-variabel yang juga bisa mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel* yang belum dikaji pada penelitian ini dengan cara memasukkan variabel lain seperti Customer experience, harga, bauran pemasaran jasa atau yang lainnya

