

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu sebagai berikut, dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen oleh CV. New Cendana Tour And Travel Blitar memperoleh hasil analisis data nampak bahwa variabel dari kualitas pelayanan (X) khususnya variabel dayatanggap ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) CV. New Cendana Tour And Travel Blitar. Hasil olah data antara variabel daya tanggap ( $X_4$ ), maka dapat disimpulkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah variabel daya tanggap ( $X_4$ ), hal ini dikarenakan untuk variabel daya tanggap ( $X_4$ ) mempunyai nilai signifikansi yang paling baik jika dibandingkan dengan variabel lainnya, oleh sebab itu perusahaan harus mampu mempertahankan, bahkan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya daya tanggap ( $X_4$ ) supaya konsumen lebih puas dengan pelayanan CV. New Cendana Tour And Travel Blitar. Sedangkan variabel jaminan ( $X_3$ ) merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, oleh sebab itu pihak CV. New Cendana Tour And Travel Blitar harus semakin meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada variabel jaminan ( $X_3$ ) karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan

khususnya pada variabel jaminan ( $X_3$ ) maka konsumen akan merasa puas dan berpeluang besar untuk menggunakan jasa dari CV. New Cendana Tour And Travel Blitar lagi.

## **B. Saran**

Dari hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Hasil kesimpulan penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa CV. New Cendana Tour And Travel Blitar, maka perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan supaya konsumen lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Hasil penelitian juga didapat bahwa variabel jaminan merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, oleh sebab itu perusahaan harus mampu meningkatkan kinerjanya supaya konsumen puas dan kembali lagi menggunakan jasa CV. New Cendana Tour And Travel Blitar. Sedangkan berdasarkan penelitian daya tanggap merupakan variabel yang sangat dominan, oleh sebab itu perusahaan harus mampu mempertahankan kualitasnya supaya konsumen selalu puas dan menggunakan jasa dari CV. New Cendana Tour And Travel Blitar.
3. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada masa yang akan datang, pimpinan CV. New Cendana Tour And Travel Blitar perlu

menerapkan konsep kualitas pelayanan untuk menjalankan dan meningkatkan kelima variabel kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan, dayatanggap, dan empati. Karena secara serempak variabel-variabel dalam kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa dari CV. New Cendana Tour And Travel Blitar.