

## 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:

1. Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis, kesimpulan dari penelian ini terdapat pengaruh dari variabel Kualitas pelayanan meliputi dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen oleh Dimas Bima Rio,PT memperoleh hasil analisis data nampak bahwa variabel dari kualitas pelayanan (X) khususnya variabel kehandalan ( $X_2$ ) dan variabel jaminan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Maka dapat disimpulkan variabel yang paling dominan berpengaruh mempunyai nilai signifikasi yang paling baik jika dibandingkan dengan variabel lainnya, oleh sebab itu perusahaan harus mampu mempertahankan, bahkan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya kehandalan ( $X_2$ ) dan jaminan ( $X_4$ ) supaya konsumen lebih puas dengan pelayanan Dimas Bima Rio,PT.

3. Adanya pengaruh kualitas pelayanan yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan konsumen sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di Dimas Bima Rio,PT.

## **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 trevel Dimas Bima Rio,PT, 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 trevel Dimas Bima Rio,PT. Sedangkan berdasarkan penelitian daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan, oleh sebab itu perusahaan harus mampu mempertahankan kualitasnya supaya konsumen selalu puas dan menggunakan jasa dari trevel Dimas Bima Rio,PT.
3. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada masa akan datang, pimpinan Dimas Bima Rio,PT perlu menerapkan konsep kualitas

pelayanan untuk menjalankan dan meningkatkan kelima variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Karena secara serempak variabel-variabel dalam kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa dari Dimas Bima Rio,PT.