

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Empati terhadap Kepuasan Konsumen Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .

6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $F < 0,05$ .
7. Pengaruh paling dominan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah pengaruh variabel Bukti Fisik karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,352.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil yang peneliti temukan adalah sebagai berikut:

### **1. Bukti Fisik**

Sarana dan prasarana yang telah disediakan Turindo *Tour & Travel* dalam *Program Tour Family Gathering* Bali sudah cukup Baik. Akan lebih memuaskan konsumen apabila ditingkatkan dengan cara :

- a. Membuat program wisata yang berbeda dengan program tour pada umumnya, contohnya program wisata yang dapat meningkatkan kekompakan karyawan dengan mini games, *fun outbond*, *rafting* dll.
- b. Menambah sarana pendukung, seperti pemilihan hotel yang memiliki kolam renang atau lokasi yang strategis di dekat pantai,
- c. Memberikan fasilitas tambahan yang dapat menjadi media promosi, seperti souvenir kaos atau luggage tag
- d. Pemilihan transportasi Bus yang terbaik, bus terbaru dan free wifi

- e. Melengkapi fasilitas penunjang perjalanan dengan adanya asuransi wisata dan tersedianya obat-obatan ringan apabila terdapat kejadian tak terduga.
- f. Memperbarui website perusahaan secara berkala, sehingga konsumen dapat dengan mudah mengakses informasi wisata terbaru.

## **2. Kehandalan**

Turindo *Tour & Travel* dalam kehandalan memberikan pelayanan program tour diharapkan terus meningkat, terutama profesional dan proporsional sumber daya manusia dalam bekerja, karena ini adalah modal dasar dalam melayani konsumen dalam hal ini wisatawan. Penguasaan program wisata yang merata dari seluruh karyawan yang mendukung *program tour* juga harus dikuasai, hal ini dapat tercapai apabila :

- a. Mengadakan pelatihan khusus tentang pramuwisata terhadap karyawan, khususnya karyawan yang ada di lapangan.
- b. Adanya survey lapangan dan briefing khusus sebelum tour berlangsung sehingga karyawan sudah mengerti medan, rute dan memahami program acara.

## **3. Daya Tanggap**

Dalam upaya untuk meningkatkan daya tanggap karyawan, Turindo *Tour & Travel* diharapkan terus menjaga kualitas pelayanan dari seluruh karyawan sehingga konsumen memiliki minat untuk beli ulang. Dalam hal ini manajemen harus dapat mengoptimalkan dan meningkatkan nilai kepada konsumen mengenai pelayanan yang diberikan. Optimalisasi dilakukan pada semua divisi, karena sinergi dari seluruh divisi adalah kunci dari pelayanan.

Sikap positif, empati dan mau membantu adalah harapan dari konsumen kepadakaryawan Turindo *Tour & Travel* diseluruh bagian.

#### **4. Jaminan**

Jaminan yang diberikan oleh Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta sudah cukup baik, perlu ditingkatkan dan dipertahankan keramahan karyawan dan staf, karena sikap karyaan yang ramah akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan. Sikap sopan santun terhadap konsumen saat program tour berlangsung dan juga sikap memberi solusi pada konsumen yang komplain terhadap pelayanan perusahaan bukan menghakimi adalah sikap yang perlu dijaga untuk perbaikan kedepan. Kebersamaan dan kekompakan serta rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan perlu dimantapkan untuk menjaga visi dan misi perusahaan dalam mencapai tujuan, sehingga konsumen mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan citra positif perusahaan tetap terjaga.

#### **5. Empati**

Empati yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen sudah cukup baik, dan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara karyawan harus lebih peka terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen, serta mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara karyawan dengan konsumen agar konsumen merasa nyaman dan puas menggunakan jasa Turindo *Tour & Travel* cabang sutomo Yogyakarta.