

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Anugerah Avava Cemerlang. Hal ini terbukti bahwa meningkat atau menurunnya kepuasan pelanggan ditentukan oleh variabel-variabel tersebut, serta penelitian ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa :

1. Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Anugerah Avava Cemerlang.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Anugerah Avava Cemerlang
3. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Anugerah Avava Cemerlang

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Fasilitas pada PT Anugerah Avava Cemerlang secara umum sudah cukup baik, yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan adalah mempertahankan serta meningkatkan kualitas fasilitas yang tersedia sehingga fasilitas yang ada selalu dalam kondisi baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Perlunya mempertahankan apa yang sudah dicapai pada PT Anugerah Avava Cemerlang saat ini harus selalu melakukan perbaikan dalam pelayanan kepada pelanggan, seperti secara aktif mengupdate ke pelanggan, mengukur waktu penyelesaian komplain, dan lainnya dalam mempertahankan kualitas pelayanan.
3. Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan karyawan PT Anugerah Avava Cemerlang dalam memberi tanggapan terhadap permintaan pelanggan. artinya ujung tombak dari meningkatkan kepuasan seorang pelanggan dari perusahaan jasa pelayanan tour and travel ini terletak pada karyawan PT Anugerah Avava Cemerlang karena yang berhubungan langsung dengan pelanggan. dengan demikian karyawan tersebut harus diberikan pelatihan secara berkala seperti pelatihan kepribadian berupa cara menjawab telepon, cara menyampaikan informasi, batasan-batasan berkomunikasi dengan pelanggan.
4. Berdasarkan hasil uji R^2 , variabel bebas berpengaruh 60,5% terhadap variabel terikat yaitu terbatas pada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya sebesar 30,5% dipengaruhi oleh variabel lain, ada faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang belum diungkap berapa besar pengaruhnya, semoga pada penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain yang belum dikaji dalam penelitian ini diharapkan para peneliti lain dapat melakukannya.