BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Traveloka. Dimana bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan membuat kepuasan konsumen meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan konsumen Traveloka. Dimana bahwa dengan adanya promosi yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan promosi secara simultan terhadap kepuasan konsumen traveloka.

5.2. Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Dengan kualitas pelayanan dan promosi yang sudah dilakukan Traveloka, hendaknya lebih memfokuskan pada peningkatan kepuasan konsumen agar tercipta hubungan timbal balik antara konsumen dan pihak perusahaan sendiri.

2. Pihak Traveloka lebih memperhatikan kepuasan konsumennya agar kepuasan konsumen itu tercapai sesuai dengan harapannya.
3. kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan promosi 44,2% sisanya sebesar 56,8% di pengaruhi oleh variabel lain. Di harapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.