

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tentang pengaruh *customer experience* dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa travel pada PT Rizki Evanti Bersahaja, kesimpulannya yakni:

1. Berdasarkan pada uji hipotesis parsial variabel *customer experience*, disimpulkan bahwa variabel *customer experience* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa travel pada PT Rizki Evanti Bersahaja.
2. Berdasarkan uji jumlah hipotesis parsial yang diperoleh dari variabel kepercayaan, disimpulkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa travel pada PT Rizki Evanti Bersahaja.
3. Berdasarkan koefisien determinasi (R^2), dapat dilihat bahwa ketika menggunakan jasa, variabel *customer experience* dan kepercayaan memiliki dampak kepuasan besar yang di hasilkan bagi konsumen pengguna jasa travel PT Rizki Evanti Bersahaja.

1.2 Saran

Hal yang utama yaitu untuk perkembangan lebih lanjut perusahaan, untuk itu penulis memberikan saran yang diharapkan dapat berguna serta bermanfaat bagi keberlangsungan perusahaan kedepannya yaitu:

1. Pihak manajemen PT Rizki Evanti Bersahaja sebaiknya memberikan kualitas yang baik pada transportasi agar memberikan kesan nyaman terhadap konsumen yang menggunakan jasa travel.
2. Pihak manajemen sebaiknya memberikan beberapa opsi yang lebih menarik didalam kegiatan tour agar menarik minat konsumen untuk mengikuti acara tour.
3. Pihak manajemen sebaiknya memberikan paket-paket tour yang lebih menarik agar konsumen memiliki opsi yang baik dengan memilih melakukan perjalanan bersama pihak travel.
4. Pihak manajemen harus mampu memperkenalkan keunggulan yang dimiliki agar menjadi daya tarik bagi konsumen yang akan menggunakan jasa travel.
5. Perusahaan juga harus fokus dan konsisten terhadap strategi terbaik yang sampai saat ini masih diberikan kepada konsumen.