

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Hasil temuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa harus meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada setiap konsumen agar terciptanya keputusan konsumen menggunakan jasa kembali pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung.
2. Hasil temuan mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti jika fasilitas ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat dan semakin baik keputusan konsumen berlangganan di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen berlangganan pada CV. Ferdino Putra

Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung. Hal ini berarti bahwa kedua variabel memberikan kontribusi pengaruh terhadap keputusan konsumen berlangganan pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour dan Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka penulis menyarankan :

1. Bagi CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka untuk meningkatkan kepuasan konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung perlu mempertahankan atau bahkan meningkatkan variabel-variabel pemasaran yang sudah dinilai baik. Untuk kualitas pelayanan jasa mempengaruhi loyalitas konsumen, perusahaan harus dapat merespon dengan baik dimensi dari kualitas pelayanan jasa agar terciptanya loyalitas konsumen yang baik. CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel harus senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasanya untuk dapat meningkatkan loyalitas konsumennya. Karena dengan terciptanya loyalitas konsumen, perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang lebih besar dan dapat memenangkan persaingan dari pesaing-pesaingnya. Fasilitas yang sudah diberikan CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel sebaiknya

dipertahankan, dan alangkah baiknya jika fasilitas ditambah agar keinginan konsumen untuk berlangganan juga meningkat.

2. Bagi IAIN Tulungagung

Dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan keilmuan di bidang ekonomi syariah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Selain itu untuk perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung, dan juga memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai perilaku konsumen manajemen pemasaran khususnya dalam strategi yang dilakukan oleh perusahaan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan strategi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.