

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di atas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jamaah umroh di PT Menara Kamilah Tour and Travel maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. PT Menara Kamilah Tour and Travel Tulugagung memiliki tata ruang yang nyaman, pegawai PT Menara Kamilah Tour and Travel Tulugagung juga ramah dan sopan terhadap konsumen. Dalam hasil penelitian ini, pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung sudah memenuhi harapan yang diinginkan dari para konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung.
2. Fasilitas merupakan alat yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan suatu usaha maupun pekerjaan, fasilitas adalah bentuk fisik yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang telah disiapkan

oleh perusahaan agar konsumen merasa nyaman. Dalam hasil penelitian ini dalam variabel fasilitas menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Menara Kamilah Tour and Travel di Tulungagung jadi apabila fasilitas semakin di tingkatkan maka konsumen akan merasa nyaman.

3. Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung. Dapat diartikan variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, saran yang ingin disampaikan penulis adalah

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk perguruan tinggi khususnya bagian perpustakaan yang dapat digunakan sebagai literatur bagi pembaca untuk menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen

2. Bagi pemilik PT. Menara Kamilah Tour and Travel

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk evaluasi dan pengembangan PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung. Dimana perusahaan harus lebih memerhatikan tingkat kualitas pelayanan dan juga fasilitas, karena kualitas pelayanan sangat penting bagi konsumen agar konsumen merasa puas

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Peneliti menyarankan untuk menambahkan indikator – indikator atau variabel pada kepuasan konsumen sehingga peneliti yang akan datang dapat mengetahui variabel lain yang dapat berpengaruh pada kepuasan konsum