

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y), Nilai variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} = 4,037 > t_{tabel} = 1,984$ serta tingkat signifikansi t $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
2. Berdasarkan hasil uji t, variabel Harga Paket berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen. Nilai variabel harga paket (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} = 5,327 > t_{tabel} = 1,984$ serta tingkat signifikansi t $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya bahwa harga paket berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
3. Berdasarkan hasil Uji F, secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga Paket (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen, nilai F_{hitung} diperoleh sebesar 18.151 lebih besar dari F_{tabel} (3.94), hal ini juga diperkuat dengan nilai taraf signifikan sebesar 0,000 atau signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen sebaiknya pihak travel memberikan informasi yang jelas serta menambah karyawan agar konsumen tidak terlalu lama menunggu informasi demi kepuasan dan kenyamanan dari konsumen. Selain itu ruang tunggu yang nyaman dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Ada pula konsumen yang beranggapan ketika melakukan perjalanan wisata pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan yang diharapkan mereka. Tetapi, ada juga konsumen yang beranggapan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CV. Mars Holiday Tour and Travel. Hal ini menjadi masukan bagi CV. Mars Holiday Tour and Travel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan lebih ramah kepada konsumen agar pelayanannya menjadi lebih baik lagi dan konsumen selalu merasa senang dan puas.
3. Konsumen berharap CV. Mars Holiday Tour and Travel selalu memberikan paket perjalanan wisata yang murah agar konsumen semakin tertarik dan konsumen berharap CV. Mars Holiday Tour and Travel tetap amanah sebagai salah satu biro perjalanan wisata di kota Palembang.