

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah penulis lampirkan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sahabat Tour Travel dengan nilai Sig. Untuk variabel X1 sebesar 0,008 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,008 < 0,05$), sehingga berdasarkan pedoman keputusan dengan membandingkan nilai Signifikasinya, dapat disimpulkan bahwa hipotesis atau terdapat pengaruh antara Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sahabat Tour Travel dengan nilai Sig. Untuk Variabel X2 sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga berdasarkan pedoman keputusan dengan membandingkan nilai signifikasinya, dapat disimpulkan hipotesis diterima atau terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi Citra Perusahaan sebesar 0,707 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan signifikan positif antara Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan. Korelasi Kualitas Pelayanan sebesar 0,740 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan signifikan positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.
4. Nilai Koefisien Determinasi dari nilai R-square adalah sebesar 0,565 atau sama dengan 56,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas , maka peneliti memberikan saran yang dapat berguna dan menjadi pertimbangan di masa yang akan datang, yaitu :

1. Bagi perusahaan, hendaknya memperhatikan dengan baik kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang diberikan kepada konsumen dengan sebaiknya-baiknya agar kepuasan konsumen meningkat dan Citra Perusahaan agar lebih ditingkatkan dengan memperhatikan keluhan dari konsumen dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh konsumen PT. Sahabat Tour Travel.
2. Bagi Penulis, hendaknya penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan penulis dibidang studi usaha perjalanan wisata dimana beberapa faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan citra perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk mengkaji lebih dalam lagi faktor-faktor kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas pelayanan dan citra perusahaan dan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penelitian-penelitian berikutnya.