

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan ialah sebagai berikut ;

1. Kualitas pelayanan tour leader memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel. Hal ini dibuktikan pada hasil uji simultan f dimana f_{hitung} sebesar $29,078 > f_{tabel} 1,92$ dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang artinya ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Tour Leader secara simultan terhadap Minat Penggunaan Ulang. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan Tour Leader terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent pada Travelogin Tour & Travel.
2. Assurance merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel dibandingkan dengan 4 dimensi lainnya.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis ajukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut;

1. Berkaitan dengan hasil analisis variabel kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan tour leader berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel, hal ini dapat menjadi acuan kepada PT. Travelogin Tour & Travel untuk dapat memilih dan mempekerjakan seseorang Tour Leader yang cakap pada bidang pariwisata, PT. Travelogin Tour & Travel juga bisa mengadakan acara pelatihan rutin untuk para Tour Leader nya, dan juga mengadakan program Training untuk para calon Tour Leader nya dan memberikan arahan terkait SOP dan bagaimana cara memberikan

pelayanan yang terbaik untuk para peserta tour. Selain daripada itu pihak Travelogin Tour & Travel harus selalu melakukan Evaluasi terhadap para Tour Leader setelah tour selesai untuk mengetahui apa kekurangan dan apa hal yang membuat peserta nyaman terhadap Tour Leader tersebut.

2. Bagi penelitian yang berikutnya dengan masalah yang serupa. Diharapkan untuk dapat memperluas objek yang akan diteliti dari variabel, dimensi, hingga periode pengamatan dan jumlah sample yang akan digunakan.