

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan pada Pelanggan CV Regintan Wisata Palembang yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis menguraikan menjadi kesimpulan dan memberikan saran yang bermanfaat sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis pada penelitian tentang kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kualitas pelayanan pada pelanggan jasa *travel* CV Regintan Wisata Palembang telah menunjukkan hasil yang baik hal ini dibuktikan pada jumlah rata-rata dari keseluruhan presentase dimensi kualitas pelayanan dengan jumlah rata-rata 73,3% dan termasuk dalam kategori skor interpretasi kuat, artinya karyawan yang bekerja pada CV Regintan Wisata Palembang maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Regintan Wisata Palembang telah memberikan penilaian yang baik bagi pelanggan dari semua dimensi kualitas pelayanan.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pada pelanggan Jasa *travel* di CV Regintan Wisata Palembang adalah dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan nilai presentase sebesar 82,5% termasuk ke dalam kategori Sangat Kuat, ini artinya dimensi Keandalan (*Reliability*) memberikan penilaian yang sangat baik bagi pelanggan atas jasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Regintan Wisata Palembang, hal tersebut dapat dilihat dalam kecepatan, ketanggapan yang baik dalam memberikan pelayanan, informasi, maupun keluhan pelanggan dan komunikasi yang baik antar karyawan dengan pelanggan. Sedangkan untuk dimensi kualitas pelayanan dengan nilai presentase paling rendah adalah dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai 63% termasuk dalam kategori kuat, hal ini dapat

dilihat dari bukti fisik secara langsung yang dirasakan oleh pelanggan seperti ruang tunggu, loket pembayaran, gedung yang sempit dan halaman parkir yang tidak memadai. Artinya pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) penilaian pelanggan terhadap dimensi tersebut cukup baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. CV Regintan Wisata Palembang perlu mempertahankan dan meningkatkan terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga pelanggan yang menggunakan jasa *travel* di CV Regintan Wisata Palembang mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan secara optimal seperti karyawan yang bersikap ramah, mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan informasi yang jelas, benar dan mudah dimengerti oleh pelanggan serta memberikan kenyamanan baik pada saat menunggu di ruang tunggu maupun dalam perjalanan, penampilan yang rapih, fasilitas yang menunjang.
2. CV Regintan Wisata Palembang juga perlu mempertahankan dan jika perlu memperbaiki fasilitas-fasilitas fisik seperti gedung, tempat loket pembayaran, serta ruang tunggu yang cukup untuk pelanggan yang melakukan transaksi pembayaran tiket perjalanan, serta halaman parkir yang luas di CV Regintan Wisata Palembang sehingga dapat menunjang produktivitas pelayanannya.
3. CV Regintan Wisata Palembang juga perlu mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yaitu Dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan memperoleh 82,5% dan termasuk ke dalam kategori Sangat Kuat karena dimensi ini telah memberikan penilaian yang sangat baik bagi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh CV Regintan Wisata Palembang.