

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

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

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan variabel nilai emosional, nilai sosial, nilai kinerja produk dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Titian Jaya Travelindo Palembang.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial nilai emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Titian Jaya Travelindo Palembang, nilai sosial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Titian Jaya Travelindo Palembang, nilai kinerja produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Titian Jaya Travelindo Palembang, dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Titian Jaya Travelindo Palembang.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas hasil penelitian ini diketahui bahwa adanya keterbatasan penelitian sehingga dapat diberikan saran untuk pihak-pihak terkait, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel lain diluar variabel yang ada dalam penelitian ini dan teknik analisis data lainnya sehingga memperoleh kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa CV Titian Jaya Travelindo Palembang.
2. CV Titian Jaya Travelindo diharapkan melakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan ataupun kesalahan yang terjadi pada nilai pelanggan yang belum berpengaruh seperti nilai emosional, nilai sosial

dan nilai kinerja produk serta mempertahankan dan meningkatkan nilai pelanggan yang telah <sup>berpengaruh</sup> yaitu nilai harga agar kepuasan pelanggan CV. Titian Jaya Travelindo Palembang terus meningkat, agar kedepannya lebih banyak lagi wisatawan yang menggunakan jasa CV Titian Jaya Travelindo Palembang bukan hanya berasal dari kota Palembang saja tetapi bisa juga berasal dari luar kota Palembang.