

BAB V

SIMPULAN,IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Disimpulkan bahwa hubungan korelasi antara kedua variable tersebut memiliki hubungan pada kategori korelasi kuat, koefisien regresi tersebut bernilai positif, kemudian, berdasarkan hasil dari penelitian ini, yaitu memperoleh hasil kualitas pelayanan yang diberikan Qiblat Tour mempunyai pengaruh yang signifikan kepuasan konsumen. Hal tersebut selaras dengan teori sebelumnya yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh (hakim ihsan, 2020).

Pada penelitian kualitas pelayanan diuraikan menjadi lima dimensi, yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu Tangibility, Realibility, Responsibviness, Assurance, Emphaty. Hasil penyebaran kuisisioner yang telah disebarakan kepada seratus responden yang telah melaksanakan ibadah haji dan umroh di Qiblat Tour. Kontinum hasil dari rekapitulasi tanggapan responden melalui penelitian kualitas pelayanan pada Qiblat Tour yang mencakup lima dimensi yaitu Tangibility, Realibility, Responsibviness, Assurance, Emphaty berada dalam kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Qiblat Tour.

Dimensi kepuasan pengunjung berada dalam kategori tinggi, artinya konsumen menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Qiblat Tour mulai dari fasilitas penunjang yang diberikan sesuai dengan harapan, pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, dan ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan Qiblat Tour kepada kerabat karena pelayanan dan fasilitas penunjang yang diberikan sesuai dengan harapan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penemuan dalam penelitian, maka peneliti mempertimbangkan dan memberikan saran dan rekomendasi yang bagi peneliti sendiri diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak Qiblat Tour. Dalam penelitian ini berdasarkan data yang diperoleh ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh karyawan Qiblat Tour yaitu, masih kurang dalam mendengarkan kritik dengan baik menurut konsumen berdasarkan data yang diperoleh pada penelitian ini. Hal ini menjadi masukan bagi Qiblat Tour untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat mendengarkan kritik konsumen dengan baik agar konsumen selalu merasa senang dan puas. Lalu saran untuk perusahaan Qiblat Tour agar dapat meningkatkan fasilitas penunjang karena dalam data penelitian yang diperoleh masih ada responden yang menyatakan tidak setuju dengan fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

5.3 Implikasi

Berikut ini merupakan implikasi yang dapat diharapkan dari penelitian, diharapkan dalam penelitian ini dapat memperkaya kajian pariwisata dibidang Tour and Travel, kemudian diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan yang diperoleh dari data penelitian mulai dari meningkatkan fasilitas penunjang yang diberikan agar lebih diperhatikan dan diperbaiki, lalu diharapkan karyawan Qiblat Tour dapat mendengarkan kritik konsumen dengan baik, agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.