

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pemaparan dan pembahasan dari bab sebelumnya bisa ditarik kesimpulan bahwa travel agent memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan ke Kura-kura Resot. Hal itu tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi para wisatawan dalam memilih travel agent. Faktor-faktor yang mempengaruhi mereka antara lain adalah pemilihan produk yang terdiri dari variasi produk yang ditawarkan, tingkat pelayanan yang diberikan, fasilitas yang diberikan, kenyamanan suasana yang diberikan, jaminan perjalanan, serta kesesuaian harga yang dibayarkan dengan fasilitas yang didapatkan. Selanjutnya adalah pemilihan merek yang terdiri dari image/citra travel agent dan tingkat kepercayaan terhadap travel agent. Lalu faktor berikutnya adalah pemilihan saluran pembelian yang terdiri dari kestrategisan lokasi dan aksesibilitas. Pemilihan waktu pembelian menjadi faktor berikutnya dan yang terakhir adalah metode pembayaran.

Dari kelima faktor yang mempengaruhi mereka dalam memilih travel agent, dalam hasil survei yang telah dilakukan ternyata pemilihan merek adalah faktor paling utama yang mempengaruhi mereka. Disini citra yang muncul dari travel akan sangat mempengaruhi mereka. Secara otomatis jika citra yang ditimbulkan bagus maka tingkat kepercayaan terhadap travel akan bagus pula.

Selanjutnya faktor pemilihan produk. Banyak hal yang mempengaruhi mereka, mulai dari variasi produk yang ditawarkan hingga kesesuaian harga yang dibayarkan oleh para wisatawan dengan fasilitas yang ditawarkan oleh suatu travel agent. Selanjutnya faktor pemilihan waktu pembelian, faktor pemilihan saluran pembelian dan yang terakhir

adalah faktor metode pembayaran. Semua faktor diatas adalah faktor yang mempengaruhi wisatawan dalam memilih travel agent.

B. Saran

Bagi pihak *travel agent* yang memang bergerak di bidang jasa, mengetahui perilaku konsumen sangatlah penting. Dalam hal ini wisatawan yang berkunjung ke Kura-kura Resort. Para wisatawan yang berkunjung ke Kura-kura Resort memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, dengan mengetahui perbedaan perilaku konsumen, pihak travel diharapkan bisa lebih memahami dan mengerti kebutuhan wisatawan berdasarkan tipenya. Mereka tentu memiliki ekspektasi yang berbeda beda. Disini yang terpenting adalah bagaimana pihak travel agent memahami ekspektasi mereka sesuai dengan kebutuhannya, sehingga bisa memunculkan kepuasan konsumen.

Para konsumen dalam memilih suatu travel akan memikirkan banyak hal. Banyak faktor yang mempengaruhi mereka. Seperti yang telah di bahas pada bab sebelumnya, ada lima faktor yang mempengaruhi mereka dalam memilih travel agent. Dengan mengetahui kelima faktor tersebut, tentu akan menjadi kelebihan suatu travel agent karena mereka bisa mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi mereka.

Pembentukan citra yang baik sangatlah penting, karena hal pertama yang wisatawan lihat saat memilih travel adalah citra. Membentuk citra yang baik dengan cara menciptakan kepuasan pelanggan sehingga wisatawan yang pernah menggunakan jasa mereka akan memiliki kesan yang baik. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila wisatawan yang menggunakan jasa travel agent merasa service yang diberikan sudah memenuhi ekpetasi mereka, misalnya para wisatawan yang baru menikah tentu akan berharap pergi ke suatu tempat wisata, dalam hal ini adalah Kura-kura Resort, dengan

mengharapkan perjalanan yang lancar. Secara tidak langsung hal ini membantu mereka dalam membentuk image/citra yang baik di mata para wisatawan. Menciptakan variasi produk yang beragam sehingga memunculkan banyak pilihan bagi para wisatawan yang hendak memilih produk jasa mereka. Caranya adalah dengan membuat paket-paket wisata yang beragam, sehingga wisatawan akan ditawarkan dengan banyak pilihan dalam memilih perjalanan yang mereka lakukan. Menciptakan kemudahan waktu pembelian dengan cara membuka layanan pemesanan secara online yang bisa diakses selama dua puluh empat jam sehari. Memilih lokasi yang strategis serta memiliki aksesibilitas yang relatif mudah untuk diakses. Hal ini cukup penting karena wisatawan cenderung ingin melakukan segala sesuatu yang simple dan mudah, termasuk dalam pemilihan lokasi travel agent. Mereka akan cenderung memilih travel agent yang memiliki lokasi strategis dan mudah dijangkau. Menciptakan kemudahan pembayaran merupakan salah satu hal yang tidak kalah penting. Caranya adalah dengan menciptakan variasi yang beragam dalam melakukan pembayaran, seperti pembayaran cash, dengan kartu debit atau kartu kredit, bahkan dengan cara bank transfer. Kemudahan ini akan sangat dipertimbangkan para pelanggan, karena mereka akan merasa banyak alternative pembayaran yang bisa mereka lakukan dalam melakukan pembayaran. Hal-hal tersebut adalah faktor yang harus diperhatikan oleh para pihak travel agent supaya kedepannya bisa memperbaiki fasilitas dan pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen. Dengan begitu maka kedepannya konsumen akan semakin banyak yang datang dan memilih produk dan jasa yang ditawarkan suatu travel.