BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada PT.ABA Tour & Travel sudah berjalan dengan baik, perusahaan memberikan bukti fisik sudah sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Kegiatan Promosi pada PT. ABA Tour & Travel Kota Sukabumi sudah berjalan dengan baik. Perusahaan melakukan penjualan perongan dan hubungan masyarkat untuk menyampaikan informasi dan penawaran terbaru kepada konsumen sudah terlaksana dengan baik.
3. Kepuasan konsumen pada PT. ABA Tour & Travel Kota Sukabumi sudah berjalan dengan baik, konsumen bersedia untuk menggunakan jasa peusahaan kembali dan merekomendasikannya.
4. Korelasi antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen berada pada kriteria hubungan yang sedang. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, kualitas pelayanan dan promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. ABA Tour & Travel Kota Sukabumi.

1.2 Saran

1. PT. ABA Tour & Travel Kota Sukabumi harus lebih meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan khususnya dari segi dimensi Jaminan dan Empati yang diberikan mengenai sikap Muthawif dan perhatian Muthawfi dalam membimbing konsumen pada saat menjalankan ibadah umroh. Dengan

dilakukan perbaikan dan peningkatan diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi lebih baik lagi.

2. PT. ABA Tour & Travel Kota Sukabumi harus lebih meningkatkan lagi Promosi yaitu dari segi dimensi Periklanan. Dengan dilakukan perbaikan dan peningkatan diharapkan promosi yang dilakukan menjadi lebih baik lagi agar perusahaan bisa menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama.
3. Dalam hal menciptakan kepuasan konsumen PT. ABA Tour & Travel Kota Sukabumi harus lebih meningkatkan lagi dari dimensi Kesesuaian harapan. Konsumen merasakan apa yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan yang dirasakan konsomen. Dengan dilakukan perbaikan dan peningkatkan diharapkan tingkat kepuasan konsumen semakin baik.