

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan dan Harga pada CV.Yossy Mandiri Travel Palembang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan Kualitas Pelayanan yang disediakan CV.Yossy Mandiri Travel Palembang sudah bagus dengan memberikan pelayanan secara terpercaya, cepat dan tanggap. Harga yang ditawarkan terjangkau oleh konsumen serta sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen merasa sangat puas karena dengan harapan konsumen.

Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dapat diketahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga 84,2 % sedangkan sisanya yakni 15,8% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti atau tidak tergolong dalam model jenis penelitian ini diantaranya Kualitas Produk dan Promosi. Hal ini dibuktikan bahwa CV.Yossy Mandiri Travel Palembang mempertimbangkan harga dan kualitas pelayanan yang terbaik sebagai prioritas utama. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang sediakan sehingga konsumen merasa puas.

Hasil analisis memperlihatkan bahwa Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen adalah Harga, maka dapat dikatakan

bahwa harga merupakan hal penting yang dipertimbangkan oleh konsumen. Hal ini terbukti harga yang ditawarkan CV.Yossy Mandiri Travel Palembang sudah sesuai dengan kualitas pelayanan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka penulis memberikan beberapa saran yang bermanfaat agar dapat diterapkan sebagai berikut:

1. Bagi Akademik, diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan variabel lainnya yang mungkin dapat berpengaruh terhadap banyak hal sehingga diharapkan mendapatkan data yang lebih baik (akurat) pada penelitian selanjutnya.
2. Bagi CV.Yossy Mandiri Travel Palembang, agar lebih melakukan perluasan jangkauan jasa travel melalui media sosial seperti Instagram, facebook dan media sosial lainnya serta menyebarkan brosur yang lebih menarik sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa travel ini.