

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan yaitu : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) CV. EGAS GROUP di Bandar Lampung,

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung adalah :

5.2.1 Bagi perusahaan

- a. Dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung, diharapkan agar pimpinan perusahaan dapat lebih meningkatkan dan menerapkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, agar konsumen merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa tersebut, sehingga loyalitas konsumen akan terus menggunakan jasa Jasa Travel CV TEGAS GRUP dikemudian hari.
- b. Perusahaan harus memperhatikan factor - faktor lain yang masih kurang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kepuasan pelanggan terhadap harga, produk atau kepuasan terhadap Tegas Travel itu sendiri untuk menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen akan terus menggunakan jasa Jasa Travel CV TEGAS GRUP jika membutuhkan dikemudian hari.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Demi keberlangsungan kemajuan ilmu pengetahuan manajemen khususnya dibidang pemasaran, diharapkan bagi peneliti-peneliti selanjutnya agar dapat mengangkat faktor atau variabel lain selain kualitas pelayanan seperti bauran promosi, bauran pemasaran dan variabel-variabel, sehingga akan banyak faktor yang dapat diketahui untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono.2008. Manajemen jasa.Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjipto,Fandi. 2007. Service,Quality and Satisfaction,Edisi Kedua Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjipto,Fandi. 2007. Service Management,Mewujudkan Layanan Prima ,Edisi Kedua Yogyakarta: Penerbit Andi
- Philip,Kotler dan Amstrong.2010. Prinsip-Prinsip Pemasaran.Jakarta:Penerbit Erlangga
- Kotler.Philip.2009 Manajemen Pemasaran.Edisi 13.Jakarta Penerbit PT.Indeks
- Fandi Tjiptono.2009. Service Management. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler.Philip.2007.Manajemen Pemasaran Jilid satu dan dua.Jakarta:Penerbit Prenhalindo
- Kotler.Philip dan Kevin Keller.2007.Manajemen Pemasaran jilid satu. Jakarta: Penerbit PT.INDEKS
- Farid jasfar.2007.Manajemen Jasa Penerbit Ghalia Indonesia
- Ali hasan.2008. Marketing buku pertama Penerbit Media Pressindo
- Swasta,Basu Dan Irawan.2008 Manajemen Pemasaran Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Juliansyah Noor. 2011.Metode Penelitian edisi pertama Jakarta: Penerbit Kencana Perdana
- Isjianto.2005.Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama