

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

- 1) Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu mengenai keamanan, pengarahannya yang jelas, menepati janji, tepat waktu dan terbuka menerima keluhan. Sedangkan untuk atribut yang harus tetap dipertahankan oleh PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung adalah memberikan perhatian khusus pada setiap konsumen, ruangan tunggu yang luas dan tidak terbang pilih dalam memberikan pelayanan. Atribut yang prioritas rendah adalah pelayanan *customer services*, sigap menanggapi keluhan konsumen, penampilan karyawan, perusahaan mencari tahu kebutuhan konsumen. Sedangkan untuk atribut yang berlebihan yaitu suasana lingkungan kantor dan pelayanan. Secara umum tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan dinilai oleh konsumen dalam rentang penting hingga sangat penting.

- 2) Secara umum indeks kepuasan konsumen atas pelayanan PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah berada pada kriteria cukup puas.

5.2. Saran

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut : Sebagai jasa tour and travel haji dan umrah dengan pangsa pasar menengah PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena secara keseluruhan konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen kinerja PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dapat ditingkatkan. Selain terus memberikan pelayanan dan penerapan standar yang baik dalam operasi sehari-hari, PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana agar mampu bersaing dengan agen jasa tour and travel haji dan umrah yang lainnya di kota Bandar Lampung.