

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya pada bab IV maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa travel Malaka-Kupang.
2. Hasil Penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa travel Malaka-Kupang.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan bahwa pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis di mana variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa travel malaka kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

terdahulu yang di lakukan oleh Rahmawati et al.(2021) penelitian ini meneliti pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada industri transportasi travel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Philip Kotler & Gary Armstrong (2021) Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau nilai dari pertukaran yang diberikan konsumen untuk memperoleh manfaat dari suatu produk atau jasa. Hal ini mengimplikasikan bahwa harga merupakan faktor utama dalam pembentukan kepuasan pelanggan dimana harga yang ditawarkan oleh, travel malaka kupang masih sesuai dengan kemampuan saya secara financial.

2. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis di mana variabel harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa travel malaka kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh wijaya dan kusuma (2020) penelitian ini meneliti pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa travel online di bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Herlambang (2022) Fasilitas diartikan sebagai sarana pendukung yang berfungsi memperlancar aktivitas, meningkatkan efektivitas pelayanan, dan memberikan nilai tambah bagi pengguna.

5.1.1 IMPLIKASI TERAPAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut :

1. Bagi Travel Malaka Kupang

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan travel malaka kupang, oleh karena itu, variabel tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis oleh jasa travel, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan harga dan fasilitas

1 Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan agar dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya pada jasa travel malaka-kupang.