

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab III dan analisa data pada bab IV, maka pada bab V ini akan dijelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan dengan adanya kesimpulan dan saran ini dapat memberikan sumbangan atau masukan terhadap pembaca maupun berguna bagi perusahaan.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan data yang sudah diperoleh, maka penulis menarik kesimpulan bahwa :

1. Kualitas Layanan yang dilakukan Patent Ikatatya Tour & Travel dalam pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, secara umum sudah hampir sesuai dengan kualitas layanan yang harus dilakukan oleh *travel agency* dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dimana terdapat berbagai komponen seperti : *Proses sebelum penjualan* ,*Proses selama transaksi* ,*proses setelah penjualan* ,*Tangibles (bukti langsung)* ,*Reliability (kehandalan)* ,*Responsiveness (daya tanggap)* ,*Assurance (jaminan)* ,*Emphaty (empati)*.
2. Minimnya staf karyawan yang ada di Patent Ikatatya Tour & Travel mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen disaat ramai.
3. Proses sebelum penjualan yakni proses promosi tidak dilakukan secara khusus sehingga pangsa pasar yang ingin dicapai belum maksimal.

5.2. Saran

Penulis merasa perlu memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Patent Ikatasya Tour & Travel yaitu :

1. Perlu adanya penambahan staf tiketing, supaya konsumen tak harus menunggu lama bila kondisi ramai, supaya pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal.
2. Patent Ikatasya Tour & Travel sebaiknya mencari relasi serta pihak yang bisa diajak kerjasama seperti kantor pos yang menyediakan tiket kereta api *online*, dimana pihak tersebut akan bisa membantu kebutuhan konsumen sekarang ini, karena patent Ikatasya belum menjual tiket kereta api yang sekarang ini masih banyak dicari oleh masyarakat menengah kebawah.
3. Dibutuhkan penguatan dalam modal dengan mencari sponsor atau pihak yang bisa membantu dalam pendanaan promosi *travel agency*.
4. Hendaknya promosi juga dilakukan melalui radio, karena promosi yang dilakukan melalui penyebaran brochure saja sangat kurang maksimal