

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011. Dengan kata lain, jika perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen akan meningkat begitu juga sebaliknya. Ini berarti perusahaan atau badan usaha harus dapat mengendalikan kinerja pelayanannya agar sesuai dengan ekspektasi konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dipastikan cenderung untuk mendekati kepuasan yang diharapkan oleh konsumen. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka secara otomatis telah memberikan nilai yang buruk dalam persepsi konsumen. Baik tidaknya kualitas sebuah pelayanan tergantung pada kemampuan fisik fasilitator (penyedia) dalam memenuhi harapan konsumen.
2. Ada pengaruh persepsi konsumen tentang harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011. Dengan kata lain, jika persepsi konsumen tentang harga yang ditetapkan oleh perusahaan

cocok atau tepat bagi konsumen maka kepuasan konsumen akan tercapai begitu juga sebaliknya karena persepsi konsumen tentang harga sangat penting untuk menentukan pangsa pesaing dan tingkat keuntungan badan usaha. Harga yang ditetapkan suatu badan usaha harus diperhitungkan secara teliti, agar penerapannya tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah. Hal ini mempunyai dampak bagi kelangsungan hidup badan usaha secara keseluruhan terutama untuk menjamin kepuasan konsumen.

3. Ada pengaruh persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011. Dengan kata lain, jika perusahaan dalam menetapkan harga tepat dan cocok bagi konsumen dan selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan konsumen maka kepuasan konsumen pun akan meningkat dan terjaga. Sebuah perusahaan atau badan usaha harus teliti dalam menentukan harga serta kualitas pelayanan, dikarenakan konsumen pun menghendaki untuk memakai jasa travel pariwisata yang memiliki harga yang terjangkau serta pelayanan yang baik pula, hal ini perlu dilakukan sebuah perusahaan demi kelangsungan hidup dari perusahaan itu sendiri, dan hal ini sesuai dengan pepatah yang mengatakan bahwa konsumen adalah raja, maka jangan pernah mengecewakan ekspektasi konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi konsumen kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut.

1. Manager dan segenap pengurus PT. Surya Sakti Wisata Lampung hendaknya dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen sehingga kepuasan konsumen dalam memakai jasa travel pariwisata dapat terjaga dengan baik.
2. Manager dan segenap pengurus PT. Surya Sakti Wisata Lampung hendaknya dapat menetapkan harga yang standard dan tidak memberatkan konsumen.
3. Manager perusahaan sebaiknya melakukan inovasi kualitas pelayanan yang berbeda dengan perusahaan pesaing, sehingga dapat menjadi *brand image* perusahaan dalam menarik konsumen sebanyak-banyaknya.