

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menghasilkan beberapa hal berikut ini:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa *Tour and Travel* mutiara bunda Mojokerto.
2. Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa *Tour and Travel* mutiara bunda Mojokerto.
3. Harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa *Tour and Travel* mutiara bunda Mojokerto.
4. Kualitas layanan, fasilitas, dan harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa *Tour and Travel* mutiara bunda Mojokerto.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

- a. Mutiara Bunda *Tour and Travel* disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, karena kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pengguna jasa. Pelatihan karyawan dan pemantauan standar pelayanan dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Perusahaan harus memastikan bahwa fasilitas yang disediakan selalu dalam kondisi baik dan sesuai dengan harapan pelanggan

- c. Perusahaan perlu melakukan survei pasar secara berkala untuk memastikan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan nilai yang diterima pelanggan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat mengeksplorasi faktor-faktor tambahan seperti loyalitas pelanggan, pengaruh ulasan online, atau pengaruh personalisasi layanan terhadap keputusan pengguna jasa.