

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Dapat disimpulkan dari pembahasan diatas bahwa penggunaan jasa pada PT. Taksa Utama Ras Surabaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan. Kepuasan pelanggan pada jasa travel PT. Taksa Utama Ras sudah dapat dinilai baik karena kebanyakan hasil perhitungan analisis kepuasan pelanggan terhadap paket wisata yang disediakan oleh PT. Taksa Utama Ras dari masing-masing indikator kuisisioner sudah memberikan respon positif walaupun terdapat beberapa indikator pilihan konsumen pada kuisisioner yang menilai kurang atau negatif namun lebih banyak responden yang menilai setuju dan puas dengan tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) melebihi dari tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).

Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada wisata PT. Taksa Utama Ras penulis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan seperti *Tangibles* (Bukti Fisik), *Realibility* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati). Berdasarkan hasil tabulasi data yang sudah diolah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

##### 1. Bukti Langsung

Bukti Langsung dari kepuasan pelanggan terhadap paket wisata yang disediakan oleh PT. Taksa Utama Ras dapat dikatakan bahwa responden setuju jika Taksa Tour telah memberikan kualitas terbaiknya kepada konsumen dan selalu mengedepankan kebutuhan konsumen dalam perjalanan yang tersedia dalam paket perjalanan wisata.

##### 2. Keandalan

Kepercayaan atau keandalan pelanggan terhadap paket wisata yang disediakan oleh PT. Taksa Utama Ras sudah baik. Hal ini terbukti dari survei kepuasan pelanggan yang telah memberikan prosedur pelayanan yang mudah bagi konsumen dan setuju jika Taksa Tour mempunyai pemandu wisata yang pandai dan berwawasan luas serta memberikan pelayanan yang maksimal pada konsumen.

##### 3. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil tabulasi data pada PT. Taksa Utama Ras dikatakan sangat baik seperti responden sangat setuju jika karyawan Taksa Tour selalu siap dalam