

BAB V

KESIMPULAN

V.1 Kesimpulan

Penelitian ini menelaah tentang analisis kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT). Penelitian ini memakai kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan wisatawan sebagai variabel terikat. Analisis regresi linear berganda dengan memanfaatkan *software* SPSS dimanfaatkan sebagai teknik analisis data pada penelitian ini. Data sisanya sebesar 48% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. sampel pengamatan dipakai dari penelitian ini sebesar 98 responden.

Hasil analisis yang didapat menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki dampak atas tingkat kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT). Penggunaan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan mengetahui F hitung sejumlah 29.321 yang mana perolehan signifikansi 0,000 lebih rendah dari 0,05. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa hipotesis alternatif diterima dan H_0 ditolak, dan diperoleh besarnya *Adjusted R Square* (R^2_{adj}) adalah 0,520 dan dapat dikatakan kelima dimensi variabel kualitas layanan mempunyai keterpengaruhannya atas kepuasan wisatawan sebesar 52%. Hasil tersebut berarti kontribusi yang diberikan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Penetapan variabel yang dominan dari kualitas pelayanan dilaksanakan uji korelasi. Variabel independen mempunyai dampak yang sangat unggul dengan variabel dependen yakni variabel yang mempunyai koefisien korelasi besar. Variabel yang lebih unggul ditandai dengan *assurance* yang memiliki nilai r sebesar 0.530.

V.2 Saran

Bagi pihak pengelola dan petugas Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* diharapkan untuk terus tetap menjaga kualitas pelayanan. Harapannya petugas Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* yakni pemandu wisata tetap mempertahankan penampilan, prosedur pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan keramah-tamahan dalam melayani wisatawan. Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* sebaiknya mengutamakan elemen visual atau berbentuk fisik seperti perawatan rutin ac dalam bus agar bus terasa dingin dan nyaman.