

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pengamatan ini diujikan melalui analisis PLS terkait pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada NBTrans Tour and Travel, kesimpulannya:

1. Kualitas Pelayanan berkontribusi pada keputusan penggunaan jasa. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang bermutu bisa mempengaruhi keputusan konsumen agar mempergunakan jasa di NBTrans Tour and Travel.
2. *Word of Mouth* berkontribusi terhadap keputusan penggunaan jasa. Maka, ulasan positif yang disebarakan dapat meningkatkan jumlah pengguna jasa NBTrans Tour and Travel.

#### **5.2 Saran**

Berlandaskan hasil temuan yang telah diujikan, terdapat beberapa saran untuk keberlanjutan pengamatan ini yaitu antara lain:

1. Diharapkan bagi NBTrans Tour and Travel memastikan setiap karyawan untuk lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan pelanggan, misalnya dengan menanyakan kebutuhan khusus mereka sebelum perjalanan dimulai. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknologi, seperti fitur *chatbot* atau layanan pelanggan berbasis aplikasi, untuk memberikan respons yang lebih efisien kepada konsumen.

2. Diharapkan untuk NBTrans Tour and Travel dapat membangun komunikasi jangka panjang dengan pelanggan melalui follow-up layanan atau penawaran eksklusif agar mereka semakin loyal dan mau merekomendasikan kepada orang lain. Sehingga dapat mendorong konsumen untuk berbagi pengalaman mereka dan informasi tentang jasa dapat tersebar lebih luas.
3. Bagi penelitian berikutnya, disarankan agar mengembangkan variabel lain yang tak ada pada penelitian ini bisa menjadi aspek penting yang dipertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan jasa.