

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dengan tema analisis kepuasan konsumen pada situs *online* Traveloka.com, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Bahwa kualitas pelayanan situs *online* Traveloka.com berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- b. Bahwa harga pada situs *online* Traveloka.com. berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
- c. Bahwa kepercayaan konsumen pada situs *online* Traveloka.com tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Pada kualitas pelayanan , penelitian ini dapat dijadikan sebagai media untuk mengetahui permasalahan kepuasan pengguna website Traveloka.com dan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dari website agar para konsumen merasa lebih puas dengan informasi dan pelayanan yang diberikan oleh Traveloka.
- b. Pada harga , peneliti menyarankan agar perusahaan Traveloka terus meningkatkan serta mempertahankan harga yang diberikan dan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan supaya konsumen semakin puas dengan harga yang diberikan , sehingga dapat menjadikan pelanggan yang loyal.