

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasannya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Penyebab terjadinya penurunan konsumen Eksotik Indonesia di tahun 2017 yaitu masih kurangnya kesigapan dari tour leader pendamping dalam menangani masalah di lapangan dan juga masih kurangnya efektivitas promosi yang dilakukan oleh PT. Eksotik Indonesia.
2. Setelah dilakukan pembagian kuesioner didapatkan hasil bahwa konsumen mayoritas merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.
3. Yang menjadi prioritas perbaikan PT. Eksotik Indonesia untuk memenuhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :
 - a. Meningkatkan kompetensi dan kesigapan tour leader pendamping konsumen di lapangan agar konsumen mendapatkan pelayanan yang maksimal selama kegiatan tour berlangsung.
 - b. Meningkatkan promosi secara efektif agar PT. Eksotik Indonesia dapat menarik kembali konsumen untuk menggunakan jasa dari perusahaan.
4. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) terdapat 2 (dua) variabel yang menjadi prioritas perbaikan, yang pertama kecepatan dalam membuat keputusan di lapangan apabila terjadi hal yang tidak diharapkan dan juga promosi efektif untuk dapat terus memberikan pelayanan jasa yang terbaik terhadap pelanggannya maka langkah yang harus ditempuh yaitu merancang perbaikan variabel tersebut menggunakan SOP (*Standard Operating Procedure*) dengan begitu dilakukanlah perbaikan terhadap SOP Tour Leader di lapangan dan merancang bauran pemasaran komunikasi untuk meningkatkan promosi yang efektif.

6.2 Saran

1. PT. Eksotik Indonesia harus terus melakukan perbaikan khususnya kepuasan pelanggan pengguna tour agar dapat terus meningkatkan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan
2. PT. Eksotik Indonesia harus terbuka dengan masukan yang di berikan oleh konsumennya agar kepuasan konsumen dapat terjaga.

