

## BAB 5

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari analisis dan pembahasan yang digunakan sesuai pada hipotesis pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel *Reliability* ( $X_1$ ) dengan nilai koefisien regresi dan nilai t hitung  $>$  t tabel maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y)
1. Pengaruh parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa Variabel *Assurance* ( $X_2$ ) dengan nilai koefisien regresi dan nilai t hitung  $>$  t table maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Pengaruh simultan dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya koefesien regresi signifikan atau variabel (X) yaitu variabel *Reliability* ( $X_1$ ) dan *Assurance* ( $X_7$ ) secara simultan terhadap kepuasan Konsumen (Y).

#### B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Pihak Perusahaan

Pihak perusahaan perlu meningkatkan *Reliability* (Kehandalan) ( $X_1$ ), pengertian *Reliability* adalah adalah setiap pegawai harus memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan

memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh konsumen jasa tour and travel yang berlokasi di Jatirejo Mojokerto, sehingga pihak konsumen merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh pihak penyedia jasa tour and travel.

Hal tersebut juga dapat meningkatkan jumlah konsumen dan pendapatan di perusahaan penyedia jasa tour and travel, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang disediakan tidak sesuai yang di inginkan konsumen maka akan menyebabkan penurunan di sektor pengguna jasa tour and travel dan pada gilirannya akan menyebabkan kebangkrutan.

## 2. Penelitian yang akan datang

- a. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

Melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lain yang belum dilakukan penelitian oleh penulis. Contohnya variabel – variabel lain seperti variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian akan semakin luas dan tidak terpacu oleh hasil penelitian sebelumnya.