

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen jamaah umroh Arminareka Sampit, mengambil kesimpulan sebagai berikut

- 1 Diketahui nilai Sig. 0,08. Sehingga nilai Sig. $0,008 < 0,05$, maka hipotesis diterima dengan kata lain tiga variabel independent yaitu Karyawan, Harga dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
- 2 Pengaruh Karyawan (X_1) Terhadap kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Arminareka Sampit

Dengan diperoleh nilai t hitung sebesar $-0,80 < t$ tabel 1,660 dan nilai signifikansi (Sig.) $0,936 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a di tolak, yang artinya variabel Karyawan (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

- 3 Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Arminareka Sampit

Berdasarkan output diperoleh nilai t hitung sebesar $2,976 > t$ tabel 1,660 dan nilai signifikansi (Sig.) $0,004 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang diartikan variabel Harga (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

- 4 Pengaruh Bukti Fisik (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Ariminareka Sampit

Berdasarkan output diperoleh nilai t hitung sebesar $1,911 > t$ tabel 1,660 dan nilai signifikansi (Sig.) $0,059 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa

Ha diterima dan H_0 diterima, yang artinya variabel Bukti Fisik (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada jamaah umroh Arminareka Sampit yang bertujuan untuk melihat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh Arminareka Sampit. Tidak hanya tentang kepuasan konsumen tetapi juga meliputi Kesehatan yang diberikan, pendaftaran dan lainnya.
2. Diharapkan penelitian ini bisa bersifat luas lagi yaitu membandingkan pelayanan yang dilakukan oleh travel A dan travel B. diharapkan penelitian ini selanjutnya dapat meneliti tidak hanya menyangkut ke 4 variabel tersebut tetapi juga meliputi pengaruh perilaku jamaah saat umroh atau lainnya.
3. Untuk travel arminareka diharapkan dalam menerapkan strategi-strategi untuk meningkatkan jumlah jamaah tetap berpegang teguh dengan ajaran Islam. Agama Islam melarang umatnya untuk melakukan jual beli yang mengandung unsur haram dan promosi agar masyarakat luas lebih mengetahui bahwa adanya travel tersebut disekitar merka serta juga lebih meningkatkan harga yang lebih berkualitas.
4. Untuk muhibah agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua segi dan bidang agar tercapainya bagi setiap pelanggan yang telah menggunakan travel ini sehingga setiap ingin berangkat haji dan umroh para konsumen akan selalu ingat bahwa mereka pernah

menggunakan travel ini dan ingin lagi menggunakan travel Arminareka ini.

5. Mengharapkan semoga selalu memberikan pelayanan terbaiknya yang tahun sebelumnya sudah baik semoga menjadi lebih baik lagi dan lebih berkembang dengan perubahan zaman yang semakin maju.
6. Penulis juga menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini melainkan penulis berharap semoga masih banyak lagi ilmu-ilmuan yang melanjutkan penelitian ini khususnya mengenai Biro Travel haji dan umroh tentang kepuasan konsumen.