

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil regresi linier berganda, berikut adalah penarikan kesimpulan dari hasil penelitian ini :

1. Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel jaminan (*assurance*) dengan nilai uji T sebesar 6,077 paling berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan jama'ah umrah. Hasil pengujian dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung $6,077 > 1,983$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) antara variabel jaminan (*assurance*) terhadap variabel dependent kepuasan pelayanan. Maka H_0 ditolak.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda uji hipotesis secara simultan (Uji F) didapatkan nilai nilai F hitung $35,104 > F$ tabel 2,310. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan (nyata) dari variabel berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), respon dan tanggung Jawab (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan terhadap kepuasan pelayanan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, direkomendasikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan PT. Hannas Group Indonesia, peneliti selanjutnya, maupun masyarakat umum. Saran yang diberikan antara lain:

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya diharapkan tidak sebatas di kota Cilegon saja, namun bisa mencakup seluruh Indonesia.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan model lain agar lebih banyak mengungkap variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan serta memiliki pengaruh lebih besar.
3. Perusahaan PT. Hannas Group Indonesia diharapkan meningkatkan kepuasan pelayanan khususnya yang terdapat dalam variabel jaminan (*assurance*) yang memiliki tingkat signifikansi yang tinggi sehingga variabel ini berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.