

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil olah data diteruskan dengan analisis mengenai pengaruh *personal selling* dan *word of mouth* terhadap keputusan penggunaan jasa Rahayu Tour and Travel Kudus, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh *personal selling* terhadap keputusan penggunaan jasa Rahayu Tour And Travel Kudus. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 7,233. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $7,233 > 1,66177$ ), promosi penjualan yang dilakukan dengan dua arah dan dinilai lebih efektif dalam memasarkan produk, karena tujuan akhir dalam suatu promosi adalah melakukan penjualan.
2. Terdapat pengaruh *word of mouth communication* terhadap keputusan penggunaan jasa Rahayu Tour And Travel Kudus. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 2,690. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $2,690 > 1,66177$ ), hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa konsumen memilih dan menggunakan jasa Rahayu Tour And Travel Kudus karena kerabat juga menggunakan jasa dan atas saran kerabat bahwa menggunakan jasa ini sangat berkualitas.
3. Terdapat pengaruh *personal selling* dan *word of mouth communication* terhadap keputusan penggunaan jasa Rahayu Tour And Travel Kudus. Karena  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel ( $50,865 > 3,09$ ) artinya terdapat pengaruh *personal selling* dan *word of mouth communication* terhadap keputusan penggunaan jasa Rahayu Tour And Travel Kudus.

#### B. Implikasi Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai keputusan penggunaan jasa khususnya konsumen Rahayu Tour

*And Travel* Kudus yang berkaitan dengan *personal selling* dan *word of mouth*.

2. Hasil penelitian diharapkan dapat menyumbang pemikiran secara teoritis dan ilmiah dalam pengembangan pengetahuan dalam upaya meningkatkan keputusan penggunaan jasa.

### C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari adanya kekurangan yang terdapat dalam penulisan dan penelitian, meliputi :

1. Adanya referensi yang terbatas tentang penelitian yang sebelumnya terutama yang berhubungan dengan variabel keputusan penggunaan jasa, sehingga menyebabkan penelitian ini memiliki kelemahan baik kualitas maupun kuantitasnya.
2. Penelitian ini dilakukan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga dimungkinkan adanya kekurangan dan keterbatasan wacana.
3. Adanya jumlah responden yang sedikit membuat hasil penelitian kurang maksimal dan relevan.
4. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam penyusunan skripsi ini sehingga perlu adanya tambahan saran dari yang lebih ahli.

### D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, pembahasan serta kesimpulan, maka penulis memberikan masukan atau saran-saran yaitu :

1. Dilihat dari hasil analisis pengaruh *personal selling* dan *word of mouth* terhadap keputusan penggunaan jasa *Rahayu Tour and Travel* Kudus, maka kami menghimbau bagi pihak manajemen *Rahayu Tour and Travel* Kudus untuk meningkatkan kinerjanya dengan lebih memperhatikan dua aspek tersebut yaitu *personal selling* dan *word of mouth*.
2. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang dapat lebih memperpanjang waktu penelitian.

### E. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dalam penulisan skripsi ini. Shalawat teruntuk Rasulullah SAW yang telah memberikan pelajaran kepada kita semua bagaimana menjadi seorang pakar ekonomi Islam yang baik yang diridhoi Allah SWT, semoga kita semua selalu mengikuti jejaknya. Amiin

Penulis menyadari sedalam-dalamnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun pembaca, demi kesempurnaan dalam skripsi ini.

Akhirnya tiada kata yang pantas keluar dari penulis selain memohon ampun kepada Ilahi Robbi, atas segala kekurangan dan kesalahan penulis dan doa penulis semoga skripsi ini dikemudian hari dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan semua pihak pada umumnya, yang benar-benar membutuhkannya. *Amien ya robbal 'alamin.*