

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil olah data dilanjutkan dengan analisis mengenai pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa Tour and Travel Arwaniyyah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah, berdasarkan nilai demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,385 > 2,00488$), sehingga indikator yang menggambarkan kehandalan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($1,977 > 2,00488$), sehingga indikator yang menggambarkan daya tanggap terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,723 > 2,00488$), sehingga indikator yang menggambarkan jaminan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,300 > 2,00488$), sehingga indikator yang menggambarkan bukti fisik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung}

lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,973 > 2,00488$), sehingga indikator yang menggambarkan empati tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah.

6. Terdapat pengaruh kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah, berdasarkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($8,996 > 2,37$), sehingga indikator yang menggambarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Jasa Tour and Travel Arwaniyyah.

B. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Keterbatasan dalam kerangka konsep: Kerangka konsep penelitian ini hanya menghubungkan komponen-komponen yang diperkirakan terkait dengan variabel terkait (independen), sehingga besar kemungkinan ada beberapa variabel lain yang belum masuk atau belum ikut dalam kerangka konsep yang juga berhubungan dengan kepuasan anggota.
2. Keterbatasan desain penelitian: Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda, sehingga interpretasi yang diperoleh tidak cukup untuk menentukan kekuatan atau besarnya hubungan masing-masing indikator variabel.

C. Saran

Berdasarkan keterbatasan yang ada, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan hal-hal berikut ini:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan pengamatan dengan obyek yang lebih berkualitas, sehingga dapat dijadikan acuan bagi kepentingan generalisasi permasalahan.
2. Pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan pengguna yang nampaknya tidak cukup dilakukan dalam satu kali pengamatan sebagaimana melalui pendekatan kuantitatif.

D. 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.