

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah sebagai pengguna jasa travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru. Hasil penelitian ini mampu menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kehandalan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
2. Daya tanggap berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
3. Jaminan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
4. Perhatian berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
5. Bukti Fisik berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
6. Kehandalan, daya tanggap , jaminan, perhatian bukti fisik berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan konsumen travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru, adapun besaran pengaruhnya sebesar 83,9%

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2. Saran

Guna melengkapi hasil penelitian ini, maka penulis mencoba memberikan saran-saran kepada perusahaan dan peneliti selanjutnya menyangkut kualitas Pelayanan Jasa tour dan travel PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan perlu untuk memahami kepuasan konsumen berdasarkan kuesioner yang disebarkan bahwa variabel daya tanggap yang paling terkecil mempengaruhi kepuasan konsumen, perusahaan harus lebih cepat dan tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.