

BAB V

PENUTUP

1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial, ada pengaruh positif signifikan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* dengan t_{hitung} sebesar $4,768 > t_{tabel} 1,985$ dan signifikan $0,00 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Guspul (2014).
2. Secara parsial, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* dengan t_{hitung} sebesar $1,997 > t_{tabel} 1,985$ dan signifikan $0,049 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haromain dan Supriyadi (2016)
3. Secara simultan, ada pengaruh signifikan lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* dengan F_{hitung} sebesar $99,974 > F_{tabel} 3,090$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya semakin baik semakin kondusif lokasi dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Sakdiyah dan Budiyanto (2016).

1.2. Saran

Adapun saran yang dapat diajukan berdasarkan penelitian untuk diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian di masa mendatang adalah sebagai berikut:

1. Karena dalam penelitian ini menggunakan variabel lokasi dan kualitas pelayanan, maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti tingkat persaingan, promosi, dan sebagainya.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dengan waktu yang lebih banyak, tenaga, dan biaya yang cukup agar dapat mengembangkan jumlah populasi dan sampel yang digunakan menjadi lebih banyak.
3. Dengan adanya kekurangan pada penulisan ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tugas ilmiah ini, dan di masa yang akan datang.
4. Sebagai penutup tugas ini, penulis berharap semoga Tuhan yang Maha Kuasa, selalu memberikan taufik dan rahmatnya kepada kita semua dan semoga tugas ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi pembaca.