

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Secara parsial kepercayaan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,003 ($2,708 > 2,003$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$)
2. Secara parsial *Customer experience* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,003 ($2,249 > 2,003$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,028 < 0,05$).
3. Secara parsial kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,003 ($8,430 > 2,003$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
4. Secara simultan kepercayaan (X1), *customer experience* (X2), kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah Hal ini terlihat dari nilai nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($343.240 > 2,77$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,000 ($0,000 < 0,05$). kepercayaan, *customer experience* dan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh sebesar 94,6% terhadap kepuasan jamaah sedangkan sisanya sebesar 5,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, lokasi dan pendapatan

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian tentang pengaruh kepercayaan, *customer experience* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah pada PT. Nadhira Berkah Haramain adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Nadhira Berkah Haramain diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan jamaah umroh menjadi informasi mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah di PT. Nadhira Berkah Haramain
2. Bagi Universitas Potensi Utama diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan oleh mahasiswa/i Universitas Potensi Utama
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah referensi dalam penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dan diharapkan untuk menambah variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah