

Isra ayat 7, manusia diperintahkan untuk berbuat baik karena kebaikan tersebut akan kembali kepada dirinya sendiri.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis dan analisis data dengan menggunakan SPSS 27 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai mean sebesar 34,81 dengan standar deviasi sebesar 3,864. Mengacu pada pengelompokan kategorisasi variabel nilai mean kualitas pelayanan (X) masuk kedalam kategori “cukup tinggi” yaitu berada pada skor $32,878 \leq X < 36,742$. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang dijalankan perusahaan pada konsumen Ecolodge PPLH Seloliman Trawas-Mojokerto tergolong “cukup tinggi”
2. Variabel kepuasan konsumen (Y) memperoleh nilai mean sebesar 21,87 dengan standar deviasi sebesar 2,545. Mengacu pada pengelompokan kategori variabel nilai mean kepuasan konsumen (Y) masuk kedalam kategori “cukup tinggi” yaitu berada pada skor $20,597 \leq X < 23,142$. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pelayanan (jasa) yang didapatkan konsumen di Ecolodge PPLH Seloliman, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto tergolong “cukup tinggi”
3. Penelitian ini menggunakan uji korelasi pearson yang menghasilkan nilai sebesar 0,681. Nilai tersebut pada kategori “kuat” nilai 0,60-079, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan konsumen (Y). Selanjutnya,

hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,484, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu-satuan (1%) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,484. Berdasarkan hasil uji hipotesis melalui uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 17,307 dan t tabel sebesar 1,967 ($17,307 > 1,967$) dengan tingkat signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$). Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($17,307 > 1,967$) serta nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Ecolodge PPLH Seloliman, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto. Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R square sebesar 0,463. Hal ini menunjukkan bahwa 46,3% pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan variabel kualitas pelayanan (X). Sementara itu, faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini mempengaruhi 53,7% sisanya yaitu seperti harga, emosional, biaya dan lainnya.

B. Saran

1. Bagi Penginapan Ecolodge PPLH Seloliman Trawas-Mojokerto

Temuan analisis tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan dikategorikan sebagai

“cukup baik”. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran kepada pihak karyawan Ecolodge PPLH Seloliman untuk tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada, khususnya melalui perbaikan dan pengembangan fasilitas penginapan, guna meningkatkan minat menginap serta penjualan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan memberi pengaruh sebesar 46,3% terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variabel lain diluar model penelitian yang turut mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji variabel-variabel lain yang relevan, sehingga dapat menghasilkan temuan penelitian yang baru.