

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal sesuai dengan hipotesis sebagai berikut:

1. Dari Hasil uji regresi diperoleh hasil koefisien untuk variabel X1 yaitu *total quality management* sebesar 0,255 (25,5) menyatakan bahwa variabel TQM mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sultan Agung Tour dan Travel Semarang.
2. Dari hasil uji regresi hasil koefisien untuk variabel X2 yaitu Kinerja pelayanan Islami sebesar 0,456 (45,6) menyatakan bahwa variabel kinerja pelayanan islami mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sultan Agung Tour dan Travel Semarang.
3. Dari hasil uji F dapat diketahui untuk nilai F sebesar 113,460 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang jauh dibawah alpha 5%. Hasil uji signifikansi tersebut

menunjukkan nilai sig.sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *Total quality management* dan kinerja pelayanan islam berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut: Berdasarkan Penelitian Kinerja pelayanan islami sudah baik. Untuk itu Sultan Agung Tour dan Travel Semarang, supaya lebih meningkatkan *total quality management*.