

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan dari hasil analisis adalah sebagai berikut :

- 5.1.1 Kualitas (X1), Harga (X2) dan kepercayaan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). hasil pengujian diperoleh 2.657 dengan signifikan sebesar  $000 < 0,005$ . Hal ini berarti bahwa kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 5.1.2 Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas (X1) memiliki koefisien regresi sebesar -0,393 terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1.843 dengan tingkat signifikan  $0,074 < 0,05$  hal ini berarti bahwa (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). dengan demikian hipotesis pertama diterima.
- 5.1.3 Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel harga (X2) memiliki koefisien sebesar 0,1.171 kepuasan konsumen (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.835 dengan tingkat signifikan  $0,075 > 0,05$ . Hal ini berarti bahwa Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
- 5.1.4 Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kepercayaan (X3) memiliki koefisien regresi sebesar -0,435 terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -323 dengan tingkat signifikan  $0,451 < 0,05$ . Hal ini berarti

bahwa harga (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). dengan demikian hipotesis ke empat ditolak.

5.1.5 Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,418 atau 4,18% variabel kualitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya 55,2% dipengaruhi oleh variabel lainya yang tidak diteliti.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

5.2.1 Disarankan agar jasa kursus Bahasa Inggris INSIGHT lebih memperkuat promosi lewat media sosial seperti Instagram, WhatsApp, Twitter, YouTube, dan lain-lain, untuk memudahkan konsumen dalam mengidentifikasi jasa kursus Bahasa Inggris INSIGHT dan meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2.2 Disarankan agar jasa kursus Bahasa Inggris INSIGHT perlu meningkatkan kepercayaan konsumen untuk dapat meningkatkan kualitas pembelajaran agar dapat memuaskan peserta didik INSIGHT.