

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1.1. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di bab V, maka simpulan yang dapat diambil secara singkat adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung teori Leonard, Berry, Zeithaml, dan Parasuraman yang dikutip oleh Kotler (2000) serta hasil penelitian dari Naryawan (2016) dan Ricky Victor Setiadi (2015).
2. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Hasil penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian dari Naryawan (2016).
3. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung teori Leonard, Berry, Zeithaml, dan Parasuraman yang dikutip oleh Kotler (2000) serta hasil penelitian dari Naryawan (2016) dan Ricky Victor Setiadi (2015).
4. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung teori Leonard, Berry, Zeithaml, dan Parasuraman yang dikutip oleh Kotler (2000) serta hasil penelitian dari Naryawan (2016) dan Ricky Victor Setiadi (2015).
5. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung teori Leonard, Berry, Zeithaml, dan Parasuraman yang dikutip oleh Kotler (2000) serta hasil penelitian dari Naryawan (2016) dan Ricky Victor Setiadi (2015).
6. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), empati (*empathy*) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung teori Leonard, Berry, Zeithaml, dan Parasuraman yang dikutip oleh Kotler (2000) serta hasil penelitian dari Naryawan (2016) dan Ricky Victor Setiadi (2015).

#### **Keterbatasan Penelitian**

- a. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat satu variabel yang tidak signifikan yaitu keandalan (*reliability*) sedangkan variabel yang lain yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.
- b. Dari hasil penelitian, dapat diketahui variabel yang di gunakan pada penelitian ini hanya mampu berpengaruh sebesar 54 %, sedangkan 46 % di pengaruhi oleh variabel lain. Oleh karena itu, perlu di kaji lagi tentang variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

#### **6.1.2. Saran**

##### **a. Saran untuk Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya**

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya agar pengguna jasa merasa puas atas layanan yang di berikan.

1. Untuk variabel bukti fisik (*tangible*), Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya sebaiknya menyediakan ruang yang lebih memadai dan nyaman. Selain itu perlengkapan standar protokol harus senantiasa tersedia dan lengkap.
2. Untuk variabel keandalan (*reliability*), adalah ketepatan waktu dalam melayani pengguna jasa. Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya harus senantiasa memberikan layanan sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan.
3. Dalam kaitannya dengan daya tanggap (*responsiveness*), Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya harus lebih pro aktif dalam membantu acara. Hal ini karena, pengguna jasa merasa bahwa Sub Unit Protokoler akan membantu jika hanya diminta.

4. Saran untuk variabel jaminan (*assurance*), responden berharap protokoler lebih menguasai pengetahuan tentang keprotokolan.
5. Saran untuk variabel empati/*empathy* responden berharap protokoler lebih memahami kebutuhan pengguna jasa.

**b. Saran untuk Peneliti Mendatang**

Berdasarkan uji determinasi diketahui bahwa pengaruh variabel independen pada penelitian ini terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 54%. Hal ini berarti ada variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini yang berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, pada penelitian mendatang diharapkan menambahkan variabel lain agar dapat diketahui variabel mana saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.