

## BAB V KESIMPULAN

### 5.1. Kesimpulan

Secara umum dari hasil penelitian untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan dan persepsi terhadap niat pelanggan menggunakan kembali jasa *Travel Agent* di Tangerang Selatan pada saat pandemi Covid-19, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pelanggan menggunakan kembali jasa *Travel Agent* di Tangerang Selatan. Artinya, semakin tinggi kepercayaan seseorang terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa *Travel Agent* di Tangerang Selatan, maka akan semakin banyak pula pelanggan memiliki keniatan untuk menggunakan kembali jasa *Travel Agent* tersebut.
2. Variabel persepsi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pelanggan menggunakan kembali jasa *Travel Agent* di Tangerang Selatan. Artinya, semakin tinggi dari suatu kepercayaan yang diperoleh seseorang terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa *Travel Agent* di Tangerang Selatan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan memiliki keniatan untuk menggunakan kembali jasa *Travel Agent* tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan penulis secara simultan dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 40,675 dan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,19 sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $40,675 > 3,19$  dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. dapat disimpulkan bahwa selama pandemi Covid-19, variabel kepercayaan ( $X_1$ ) dan persepsi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat pelanggan menggunakan kembali jasa *Travel Agent* di Tangerang Selatan.

## 5.2. Keterbatasan

Secara teoritis keterbatasan penelitian yang telah dilakukan baik secara metodologis maupun teknis dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Karena keterbatasan waktu, responden yang mengisi kuesioner kurang teliti.
2. Sebagian besar narasumber masih takut untuk menggunakan jasa *Travel Agent* untuk berlibur selama pandemi Covid-19.
3. Beberapa orang tidak ingin berpartisipasi dalam penelitian ini untuk menjadi responden

## 5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan saran yang lebih bermanfaat bagi pihak terkait.

Bagi peneliti selanjutnya:

1. Saya menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian.
2. Peneliti selanjutnya dapat memodifikasi model yang dihasilkan dalam penelitian ini dengan memasukkan variabel lain.
3. Saya berharap peneliti selanjutnya lebih memperhatikan dan memeriksa kembali semua item yang digunakan untuk mengukur variabel dan menghindari penggunaan kalimat yang sulit.