

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari hasil pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan terhadap Keputusan Wisatawan pada Jasa Transportasi Kereta Api (Palembang-Tanjung Karang) Sehingga dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Wisatawan yang ditunjukkan dengan nilai persamaan regresi sebesar 0,132,  $t_{hitung}$  sebesar 6,919 > 1,984 dan tingkat signifikan yaitu  $0,000 < 0,005$ , maka dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan variabel kualitas pelayanan yang positif akan meningkatkan keputusan wisatawan yang positif. Sehingga, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1% maka keputusan wisatawan diprediksi akan naik 13,2%
2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Wisatawan yang ditunjukkan dengan nilai persamaan regresi sebesar 0,214,  $t_{hitung}$  sebesar 3,955 > 1,984 dan tingkat signifikan yaitu  $0,000 < 0,005$ , maka dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan variabel keamanan yang positif akan meningkatkan keputusan wisatawan yang positif. Sehingga, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1% maka keputusan wisatawan diprediksi akan naik 21,4%
3. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan keamanan secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Wisatawan pada Jasa Transportasi Kereta Api (Palembang-Tanjung Karang)

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran dari peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Untuk kualitas pelayanan Bagi PT. Kereta Api Indonesia, agar tetap menjaga dan mempertahankan ssfaktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk menjaga kepercayaan wisatawan.
2. Untuk keamanan Bagi PT. Kereta Api Indonesia, agar tetap menjaga dan mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk menjaga kepercayaan wisatawan.
3. Untuk pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan variabel kualitas pelayanan dan keamanan terhadap keputusan wisatawan. Khususnya yang berminat untuk mengetahui kualitas pelayanan dan keamanan maka perlu memodifikasi variabel-variabel independent baik menambah variabel atau mengganti variabelnya. Sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian. Peneliti dimasa mendatang perlu melakukan penelitian ulang untuk mendapatkan hasil yang konsisten dan menambahkan variabel dan indikator lebih banyak dengan bentuk keputusan wisatawan.