

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan mengenai masalah pengaruh *People*, *Process* dan *Physical evidence* terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. *People* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t, nilai t hitung untuk variabel *people*, dan koefisien regresi pada hipotesis menyatakan bahwa “*People* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru”.
2. *process* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel nilai t hitung variabel *process*, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka hipotesis yang menyatakan bahwa “*process* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru”.
3. *Physical evidence* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t, nilai t hitung untuk variabel *physical evidence*, dan koefisien regresi pada hipotesis menyatakan bahwa “*Physical evidence* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru”.
4. *People*, *Process* dan *Physical evidence* secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru. Dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

demikian  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel sehingga hipotesis yang dihasilkan berbunyi “diduga *people*, *process* dan *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru”.

Hasil perhitungan koefisien determinasi yang disesuaikan ( $R^2_{adj}$ ) sebesar 64,1 % Hal ini berarti persentase unsur *people*, *process* dan *physical evidence* adalah sebesar 64,1 %. Sedangkan sisanya 35,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat diajukan dalam bab ini, yakni sebagai berikut :

1. Dengan diterimanya hipotesis penelitian pada variabel *People*, *Process* dan *Physical Evidence* maka diharapkan kepada manajemen Hotel Arya Duta Pekanbaru agar tetap bisa menjaga *People*, *Process* dan *Physical Evidence* sehingga dapat meningkatkan Loyalitas Konsumen dimasa yang akan datang.
2. Dari faktor *People* pihak Hotel Arya Duta Pekanbaru diharapkan dapat memberikan pelatihan tentang *Costumer Service* dan beberapa aktifitas yang hubungannya dengan pelanggan.
3. Dari faktor *Process* pihak Hotel Arya Duta Pekanbaru diharapkan dapat memberikan *registrasi* pelanggan yang mudah, cepat, lancar, aman, dan tidak rumit.
4. Dari faktor *Physical Evidence* pihak Hotel Arya Duta Pekanbaru diharapkan dapat membenahi desain interior gedung dan ditata kembali

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

agar penampilan diluar gedung hotel terlihat menarik, sehingga tamu yang menginap dihotel merasa betah dan nyaman dengan suasana lingkungan yang menarik.

5. Bagi peneliti lain yang berminat mengembangkan studi ini disarankan untuk lebih memperdalam kajian melalui pengembangan item-item pernyataan untuk variabel *People, Process, Physical evidence (service marketing)* disesuaikan dengan kondisi bisnis jasa di lokasi atau wilayah penelitian yang dapat menggambarkan loyalitas pelanggan yang lebih detil lagi dan penelitian dapat dilakukan di lokasi yang berbeda untuk lebih memperdalam hasil penelitian ini.