

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

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Pengaruh *People*, *Process* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Furaya, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Diketahui *People* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Furaya, di peroleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,030 > 1,984$ dan Sig. $0,000 < 0,05$, artinya semakin tinggi T hitung diperoleh maka pelanggan semakin puas dengan karyawan di Hotel Furaya.
2. Diketahui *Process* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Furaya. Diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,278 > 1,984$ dan Sig $0,001 < 0,05$, artinya semakin tinggi T hitung diperoleh maka pelanggan semakin puas dengan segala bentuk *process* yang ada di Hotel Furaya.
3. Diketahui *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Furaya, diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,757 > 1,984$ dan Sig $0,000 < 0,05$, artinya semakin tinggi T hitung diperoleh maka pelanggan semakin puas dan nyaman dengan suasana di Hotel Furaya.
4. Hipotesis menyatakan bahwa *People*, *Process* dan *Physical Evidence* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Furaya,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Di peroleh hasil F-hitung (63,240) > F-tabel (2,699) dengan tingkat Sign. 0,000 > 0,05, maka H_a diterima dan H_o ditolak.

5. Nilai hasil perhitungan koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R²*) sebesar 0,654. Hal ini berarti persentase pengaruh *People*, *Process* dan *Physical Evidence* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Furaya adalah sebesar 65,4%. Sedangkan sisanya 34,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran :

1. Dengan diterimanya hipotesis penelitian pada variabel *People*, *Process* dan *Physical Evidence* maka diharapkan kepada manajemen Hotel Furaya Pekanbaru agar tetap bisa menjaga *People*, *Process* dan *Physical Evidence* sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan dimasa yang akan datang.
2. Dari factor *people* pihak Hotel Furaya Pekanbaru diharapkan dapat memberikan pelatihan tentang *customer service* dan beberapa aktifitas yang hubungannya dengan pelanggan.
3. Dari factor *process* pihak Hotel Furaya Pekanbaru diharapkan dapat memberikan *registrasi* pelanggan yang mudah, cepat, lancar, aman, dan tidak rumit.

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.

4. Dari factor *physical evidence* pihak Hotel Furaya Pekanbaru diharapkan dapat membenahi desain interior gedung dan ditata kembali 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 kepuasan pelanggan yang lebih detil lagi dan penelitian dapat dilakukan di lokasi yang berbeda untuk lebih memperdalam hasil penelitian ini.