

Hak Cipta Dilindungi 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

Sebagai akhir dari penulisan ini, dalam bab ini di sampaikan beberapa kesimpulan dan saran yang relavan bagi peneliti yang akan datang sesuai dengan hasil analisis data yang telah di lakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Dari hasil penelitian terdapat beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji secara parsial (Uji t), diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai t_{hitung} (6,334) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan bagus, maka akan terciptanya kepuasan pelanggan ataupun kepuasan pelanggan akan meningkat. Kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
2. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji secara parsial (Uji t), diketahui bahwa variabel kepercayaan (X_2) berpengaruh secara parsial

Hak Cipta Dilindungi 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.

terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Pengaruh variabel kepercayaan (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung} (4,116) > t_{tabel} (1,985)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, dengan kata lain apabila pihak hotel dapat membentuk kepercayaan konsumen yang lebih terhadap produk/jasa maka kepuasan pelanggan akan tercipta. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel grand jatra Pekanbaru.

3. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji secara simultan (Uji F), diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) berpengaruh secara simultan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel grand jatra Pekanbaru.. Dari tabel 5.14 diketahui F_{hitung} sebesar 32,604 dengan signifikansi 0,000. Dan diperoleh F_{tabel} statistik sebesar 3,090. Dengan demikian diketahui $F_{hitung} (32,604) > F_{tabel} (3,090)$ dengan Sig. (0,000) $< 0,05$. Artinya adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik ditawarkan hotel grand jatra Pekanbaru dapat memberi kepuasan terhadap pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
4. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) nilai R sebesar 0,634^a artinya terdapat hubungan lebih rendah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Nilai adjusted R square

pada tabel sebesar 0,390 atau 39% yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan kuat di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sementara sisanya 61% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1.2. Saran

1. Karena kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa hotel grand jatra pekanbaru untuk itu sebaiknya perusahaan lebih mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan dengan lebih berinovasi menghasilkan pelayanan yang prima dan produk pendukung pelayanan yang modern agar terciptanya kepuasan pelanggan.
2. Variabel kepercayaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel grand jatra pekanbaru, untuk itu pihak perusahaan juga perlu membentuk kepercayaan pelanggan terhadap hotel dengan pelayanan yang baik agar terpenuhinya kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti lain perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel-variabel lain agar dapat terlihat dan diketahui variabel apa saja selain kualitas pelayanan dan kepercayaan yang mempengaruhi atau mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan menggunakan jasa Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

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.