

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 *process, people dan physical evidence* terhadap kepuasan konsumen di Hotel The Premiere Pekanbaru dari hasil penelitian terdapat beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. *Process* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel the premiere pekanbaru. Hal ini di karenakan *process* merupakan salah satu faktor kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa puas terhadap *process* di Hotel The Premiere Pekanbaru seperti proses *check in* dan *check out* yang sangat cepat, proses administrasi yang sangat mudah, proses reservasi yang mudah dan jelas, proses pembayaran yang mudah, dan proses pemesanan makanan dan minuman yang cepat. Hal ini akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. *People* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini di karena *people* merupakan salah satu faktor kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa puas terhadap variabel *people* yang ada di Hotel The Premiere Pekanbaru seperti karyawan yang tanggap dalam melayani

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.

kebutuhan konsumen, karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai hotel, karyawan bersikap ramah dan sopan, penampilan karyawan yang rapi dan bersih dan hubungan antara karyawan dan konsumen sangat baik. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

3. *Physical evidence* berpengaruh sangat kecil terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru, sehingga tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan. Jika konsumen merasa puas terhadap *physical evidence* yang ada di Hotel The Premiere Pekanbaru seperti desain interior yang menarik, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, fasilitas yang lengkap dan tempat parkir yang memadai. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
4. *Process, People, dan Physical Evidence* memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru. Karena jika *process* mudah dan cepat serta pelayanan yang memuaskan serta didukung dengan sarana fisik dan fasilitas yang lengkap. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
5. Berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) di peroleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.493, sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel *process, people, dan physical evidence* mampu menjelaskan sebesar 49,3 % terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru. Sedangkan sisanya 50,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti variabel kualitas pelayanan, emosional, dan harga.

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.

## 6.2 Saran

1. Dengan diterimanya hipotesis penelitian pada variabel *Process* maka diharapkan kepada manajemen Hotel The Premiere Pekanbaru agar tetap bisa mempertahankan kualitas dalam proses administrasi yang cepat dan mudah sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.
2. Dengan diterimanya hipotesis penelitian pada variabel *People* maka diharapkan kepada manajemen Hotel The Premiere Pekanbaru agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan lemahnya pengaruh *Physical Evidence* pada Hotel The Premiere Pekanbaru terhadap kepuasan konsumen. Peningkatan dalam hal *Physical Evidence* seperti desain interior yang menarik, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, fasilitas yang lengkap dan tempat parkir yang memadai sangat di sarankan diperusahaan ini agar tercapainya tujuan perusahaan dan kepuasan konsumen.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel lain yang tidak di teliti sebesar 50,7 %. Maka peneliti menyarankan untuk meneliti variabel yang berbeda serta mengembangkan penelitian yang selanjutnya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain, misalnya dengan melalui observasi (*survey* awal) ataupun wawancara yang lebih mendetail dengan responden. Sehingga informasi yang di peroleh dapat lebih beragam.