

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

Sebagai akhir dari penulisan, dalam bab ini disampaikan beberapa kesimpulan dan saran yang relevan bagi peneliti yang akan datang sesuai dengan hasil penelitian analisis penelitian yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya dan berdasarkan hasil dari perhitungan statistik mana diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji signifikan didapat persamaan regresi berganda adalah

$$Y = -1,340 + 0,110X_1 + 0,106X_2 - 0,173X_3 + 0,369X_4 + 0,661X_5 + e$$

2. Berdasarkan hasil dari uji T secara parsial, variabel *Keamanan* t-hitung (2,650) > t-tabel (1,986). Variabel *Komunikasi* t-hitung (1,854) < t-tabel (1,986). *Bukti fisik* t-hitung (-2,198) < t-tabel (1,986). *Kehandalan* t-hitung (4,082) > t-tabel (1,986). *empati* t-hitung (11,896) > t-tabel (1,986).. Dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel bebas *keamanan, kehandalan dan empati* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat *Loyalitas Pelanggan*, sedangkan variabel bebas *Bukti fisik dan komunikasi* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
3. Variabel bebas meliputi keamanan, komunikasi, bukti fisik, kehandalan, dan empati *evidence* bersama- sama atau simultan berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru hal ini

dapat dilihat dari F hitung ($182,473$) $>$ F tabel ($2,31$) dengan $\text{sig } 0,000 < 0,05$.

4. Hubungan antar variabel menunjukkan nilai R adalah $0,954$, berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antar variabel kuat karena $R > 0,5$. R_{Square} Sebesar $0,909$ atau $90,9\%$ angka tersebut menyebutkan bahwa kontribusi variabel independen (keamanan, komunikasi, bukti fisik, kehandalan, empati) terhadap variabel dependen (Loyalitas pelanggan) sebesar $90,9\%$. Sedangkan sisanya $9,1\%$ di teliti dan dipengaruhi oleh variabel lain.

6.2 Saran

1. Dengan diterimanya hipotesis penelitian pada variabel *Keamanan*, diharapkan hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas produknya seperti penampilan kamar yang disediakan selalu terlihat menarik, kondisi kamar selalu tertata dengan rapi, membuat tipe-tipe yang berbeda dari yang lain, serta tetap menjaga kenyamanan dan keamanan.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan lemahnya pengaruh variabel *Bukti Fisik* diharapkan pada pihak manajemen hotel untuk terus memberikan kualitas kamar dan tampilan kamar yang menarik agar lebih dapat menarik perhatian pengunjung sehingga mereka merasa nyaman dan dapat melakukan pembelian secara berulang. Selanjutnya untuk variabel *Komunikasi* disarankan pihak hotel lebih memperhatikan dan mampu

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.

berkomunikasi dengan baik kepada konsumen agar lebih mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen

3. Untuk memperoleh hasil penelitian yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan, penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini misalnya jaminan, daya tanggap, kesopanan, aksesibilitas, kompetensi dan variabel lain yang mendukung.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

