

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

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

1. Berdasarkan uji signifikansi didapat persamaan regresi berganda adalah $Y = 0,42 + 0,217 X_1 + 0,397 X_2 + 0,320 X_3 + e$
2. Variabel bebas yang meliputi *physical evidence*, *People*, *Process* secara bersama-sama atau siltultan berpengaruh signifikan pada Keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil F-hitung ($186,779$) > F tabel ($2,699$) dengan Sig. ($0,000$) < $0,05$.
3. Berdasarkan hasil dari uji t parsial, variabel *Physical evidence* t-hitung ($4,998$) > t-tabel ($1,985$). Variabel *People* t-hitung ($5,310$) > t-tabel ($1,985$). Variabel *Process* t-hitung ($4,612$) > t-tabel ($1,985$). Dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel bebas *Physical evidence*, *People*, *Process* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Keputusan konsumen, dan dari hasil di atas dapat dilihat yang paling dominan yang mempengaruhi Keputusan konsumen menginap di Hotel

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.

Mutiara Merdeka Pekanbaru adalah variabel *People*.

4. Hubungan antar variabel menunjukkan nilai R sebesar 0,924, berarti hubungan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen sangat kuat dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,849 yang artinya 84,9%, dari Keputusan konsumen dipengaruhi oleh *physical evidence*, *People*, *Process* sedangkan sisanya sebesar 15,1% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

6.2 Saran

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

1. Dengan diterimanya hipotesis penelitian pada variabel *physical evidence*, *People*, *Process* maka diharapkan kepada manajemen Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru agar tetap bisa menjaga *physical evidence*, *People*, *Process* sehingga dapat mempengaruhi Keputusan konsumen yang akan menginap dimasa yang akan datang.
2. Dari factor *physical evidence* pihak Hotel Mutiara Merdeka 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

3. Dari factor *people* pihak Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru diharapkan dapat memberikan pelatihan tentang *customer service* dan beberapa aktifitas yang hubungannya dengan pelanggan.
4. Dari factor *process* pihak Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru diharapkan dapat memberikan *registrasi* pelanggan yang mudah, cepat, lancar, aman, dan tidak rumit.
5. Bagi peneliti lain yang berminat mengembangkan studi ini disarankan untuk lebih memperdalam kajian melalui pengembangan item-item pernyataan untuk variabel *physical evidence, People, Process*, disesuaikan dengan kondisi bisnis jasa di lokasi atau wilayah penelitian yang dapat menggambarkan keputusan konsumen yang lebih detil lagi dan penelitian dapat dilakukan di lokasi yang berbeda untuk lebih memperdalam hasil penelitian ini.

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.