

## BAB VI

### KASIMPULAN 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  $Y = 0,201 + 0,271 X_1 + 0,238 X_2 + 0,188 X_3 + 0,162X_4 + 0,171 X_5 + e$
2. Variabel bebas yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empati* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pelanggan pada Hotel Natama Padangsidempuan Kabupaten Tapanuli Selatan Sumatera Utara. Hal ini dapat dilihat dari hasil F-hitung (43,053) > F-tabel (2,311) dengan Sig. (0,000) < 0,05.
3. Berdasarkan hasil dari uji t parsial, variabel *Tangible* t-hitung (2,714) > t-tabel (1,986). Variabel *Reliability* t-hitung (2,191) > t-tabel (1,986). Variabel *Responsiveness* t-hitung (2,336) < t-tabel (1,986). Variabel *Assurance* t-hitung (1,856) < t-tabel (1,986). Variabel *Empati* t-hitung (2,865) < t-tabel (1,986) Dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel bebas *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empati* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pelanggan, sedangkan

variabel bebas *Assurance* berpengaruh sangat kecil terhadap variabel terikat Kepuasan Pelanggan sehingga tidak berpengaruh signifikan, dan dari hasil di atas dapat dilihat yang paling dominan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Natama Padangsidempuan Kabupaten Tapanuli Selatan Sumatera Utara adalah variabel *Empaty*.

4. Hubungan antar variabel menunjukkan nilai R sebesar 0,834, berarti hubungan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen cukup kuat dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,680 yang artinya 68% dari Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empaty* sedangkan sisanya sebesar 32 % 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 *Tangible, Reliability, Responsiveness, Dan Empaty* maka diharapkan kepada manajemen Hotel Natama Padangsidempuan agar tetap bisa menjaga *Tangible, Reliability, Responsiveness, Dan Empaty* sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang menginap dimasa yang akan datang.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan lemahnya pengaruh *Assurance* pada Hotel Natama Padangsidempuan terhadap Kepuasan Pelanggan menginap. Peningkatan dalam hal *Assurancesangat* disarankan di perusahaan ini agar tercapainya tujuan perusahaan.
3. Untuk memperoleh hasil penelitian yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan, penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel lain yang belum digunakan pada penelitian ini.