BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan data yang diperoleh dan hasil pengujian/analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diberikan dalam penelitian ini berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel *People* (X1) diperoleh skor rata-rata sebesar 373,9 artinya dengan rentang skor tersebut menyatakan Baik dalam hal kompetensi, kesopanan, selektif, dan komunikasi yang diberikan oleh karyawan hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Variabel *Process* (X2) diperoleh skor rata-rata sebesar 375,13 artinya dengan rentang skor tersebut menyatakan Baik dalam hal kecepatan, kemudahan, ketelitian dan penyampaian terhadap keluhan konsumen pada hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Variabel *Physical Evidence* (X3) diperoleh skor rata-rata sebesar 362,5 artinya dengan rentang skor tersebut menyatakan Baik dalam hal lingkungan hotel, tata letak hotel dan fasilitas tambahan pada hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.
2. Berdasarkan uji t parsial dimana nilai t_{hitung} pada variabel *People* adalah 2,350 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai t_{hitung} 2,350 > nilai t_{tabel} 1,66140 dan tingkat signifikan 0,000 < probabilitas signifikan $\alpha = 0,05$ maka Ha diterima. Sedangkan nilai t_{hitung} pada variabel *Process* 3,453 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai t_{hitung} 3,453 > t_{tabel} 1,66140

dan tingkat signifikan 0,000 < probabilitas signifikan α = 0,05 maka Ha diterima. Sedangkan nilai t_{hitung} pada variabel *Physical Evidence* 2,043 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai t_{hitung} 2,043 > t_{tabel} 1,66140 dan tingkat signifikan 0,000 < probabilitas signifikan α = 0,05 maka Ha diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *People* (X1), *Process* (X2), *Physical Evidence* (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

3. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan pula bahwa *People* (X1), *Process* (X2), *Physical Evidence* (X3) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 38,201. Nilai F_{hitung} 38,201 > F_{tabel} 2,31 dan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan bahwa Ha diterima, berarti variable *People, Process dan Physical Evidenvce* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian diatas dimana penulis memberikan saran kepada perusahaan dan kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

   Berdasarkan hasil penelitian Skor terendah variabel *People* (X1) pada indikator kesopanan. Disarankan kepada pihak manajemen hotel untuk terus mengontrol kinerja karyawannya terkait keramahan dan kesopanan terhadap tamu Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung

Jabung Barat Provinsi Jambi. Skor terendah variabel *Process* (X2) pada indikator Penyampaian terhadap Keluhan. Disarankan kepada pihak manajemen hotel untuk terus mengontrol kinerja karyawannya terkait merespon dengan baik keluhan tamu hotel serta memberikan solusi bagi tamu hotel terkait masalah tersebut. Skor terendah variabel *Physical Evidence* (X3) pada indikator lingkungan. Disarankan kepada pihak manajemen hotel untuk lebih berinovasi dalam memberikan interior dilingkungan hotel. Skor terendah variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada indikator keandalan. Disarankan kepada pihak manajemen hotel untuk lebih memperkerjakan orang-orang yang punya skill dari lulusan sekolah perhotelan pada Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.

2. Peneliti Lain

   Berdasarkan hasil pengujian SPSS maka diperoleh nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,557 atau 55,7% menyatakan bahwa variabel People (X1), Process (X2) dan Physical Evidence (X3) mampu mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 55,7% sebaliknya 44,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti. Maka dari itu disarankan kepada peneliti sealnjutnya untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan seperti : Sistem pelayanan di hotel tersebut, Perlengkapan dan fasiitas yang diberikan hotel tersebut, Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan di hotel tersebut, dll.

3. Peneliti

   Untuk menambah wawasan peneliti mengenai pengaruh *people, process* dan *physical evidence* terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.