

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- 1) Hasil Uji t dari Kualitas Pelayanan , sebesar 1.784 dan sig 0,079. Karena nilai signifikansinya = $< 0,10$ (10%) maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan demikian hasil penelitian membuktikan adanya hipotesis satu (H_1). Yang berbunyi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dinyatakan **diterima**.
- 2) Hasil Uji t dari Fasilitas memperoleh nilai t, Fasilitas sebesar 5.704 dan sig 0,000 Karena nilai signifikansinya = $< 0,05$ Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan demikian hasil penelitian membuktikan adanya hipotesis dua (H_2). Yang berbunyi Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dinyatakan **diterima**.
- 3) Hasil Uji t dari Harga memperoleh nilai t, Harga sebesar -1.724 dan sig 0,089 Karena nilai signifikansinya = $< 0,10$ Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan demikian hasil penelitian membuktikan adanya hipotesis tiga (H_3). Yang berbunyi Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dinyatakan **diterima**.

- 4) Nilai *R Square* pada table dapat diketahui sebesar 0,544 Yang berarti bahwa 54,4% variable dependen yaitu Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan melalui variable independent yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, fasilitas, dan Harga. Sedangkan sisanya sebanyak 45,6% dapat dijelaskan melalui variable lain diluar model penelitian.
- 5) Berdasarkan hasil menguji pengaruh secara simultan diperoleh hasil, bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,271 > 2,74$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa diduga variable Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara Bersama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel berbasis Syariah di Hotel Muria Semarang **diterima**.
- 6) Uji Analisis Linier Berganda

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 6,397 + 0,135X_1 + 0,828X_2 - 0,218X_3$$

Hasil persamaan regresi berganda diatas memberikan pengertian bahwa

- 1) B_1 (nilai koefisien regresi X_1) bernilai positif yang berarti jika Kualitas Pelayan semakin puas maka Kepuasan Konsumen akan semakin tinggi.
- 2) B_2 (nilai koefisien regresi X_2) bernilai positif yang berarti jika Fasilitas semakin tepat maka Kepuasan Konsumen akan semakin tinggi.
- 3) B_3 (nilai koefisien regresi X_3) bernilai negatif yang berarti jika harga pengaruhnya tinggi maka Kepuasan Konsumen akan menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penelitian ini dapat diambil kesimpulan, dimana hal ini merupakan jawaban dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kepada pihak Perhotelan Hotel Muria Semarang hasil penelitian menunjukkan bahwa agar selalu meningkatkan inovasi dan renovasi yang menjelaskan fasilitas. Karena berpengaruhnya Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.
- 2) Penelitian ini hanya mengukur Kepuasan Konsumen. Penelitian ini selanjutnya diharapkan menggunakan pengukuran variable - variabel yang lain.

