

## BAB V

### Kesimpulan Dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 111,162 + 0,927X_1 + 0,438X_2 + 0,972 X_3 + 0,987X_4 + 0,454X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan Regresi, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bukti fisik (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,927 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai thitung sebesar 4,260 dengan tingkat signifikansi  $0,000 (< 0.1)$ . Hal ini berarti bahwa bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kehandalan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,438 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai thitung sebesar 1,380 dengan tingkat signifikansi  $0,011 (< 0.1)$ . Hal ini berarti bahwa kehandalan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y). Dengan demikian Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa kehandalan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel daya tanggap (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,972 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai thitung

sebesar 2,897 dengan tingkat signifikansi  $0,005 < 0.1$ . Hal ini berarti bahwa daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.

4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel jaminan (X4) memiliki koefisien regresi sebesar 0,987 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai *t* hitung sebesar 5,459 dengan tingkat signifikansi  $0,000 (< 0.1)$ . Hal ini berarti bahwa jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
5. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kepedulian (X5) memiliki koefisien regresi sebesar 0,454 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai *t* hitung sebesar 1,739 dengan tingkat signifikansi  $0,002 (< 0.1)$ . Hal ini berarti bahwa kepedulian (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa kepedulian (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
6. Hasil dari dimensi Kualitas Pelayanan, dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yaitu Bukti Fisik (X1) dimana indikator Gedung lebih tinggi dari indikator dari dimensi lainnya yaitu sebesar 437,5.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh HILLpark Sibolangit sebagai berikut :

1. Dalam kaitannya dengan Bukti Fisik , HILLpark perlu meningkatkan bukti fisik dalam mesin operasional permainan layak pakai, agar para wisatawan merasa aman ketika menggunakan permainan di HILLpark.
2. Dalam kaitannya dengan Keandalan, HILLpark perlu meningkatkan keandalan para karyawan dalam memberikan pelayanan , perlunya ditingkatkan keandalan dalam keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga membuat wisatawan merasa senang dan nyaman pada saat diberikan pelayanan.
3. Dalam kaitannya Ketanggapan , Hillpark perlu meningkatkan ketanggapan yang menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. perlunya ditingkatkan ketanggapan dalam Karyawan hillpark memberikan pelayanan dengan cepat terhadap wisatawan, sehingga wisatawan dapat merasa senang ketika mendapat perhatian.
4. Dalam kaitannya dengan Jaminan, Hillpark perlu meningkatkan jaminan yang menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. perlunya ditingkatkan jaminan kepada Wisatawan dalam Karyawan harus professional dalam melayani wisatawan sehingga wisatawan dapat merasa senang ketika mendapat perhatian.

5. Dalam kaitannya dengan Empaty, HILLpark perlu meningkatkan jaminan kepada wisatawan, perlunya ditingkatkan empathy dalam Karyawan hillpark menjalin hubungan baik dengan para wisatawan, sehingga wisatawan merasa senang dan merasa dipedulikan.
6. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variable independen lainnya selain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan wisatawan misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan, agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.