

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Besar pengaruh variabel x terhadap y adalah 68% sisanya 32% dipengaruhi oleh faktor lain antara lain kondisi cuaca, politik dan keadaan ekonomi.
2. Sesuai nilai anova pada pengujian Hipotesis, yaitu  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
3. Nilai hubungan ( R ) antara variabel X terhadap variabel Y adalah  $0.835^a$
4. Rumusan penelitian yang dihasilkan

$$Y = 1,943 + 0,075X_1 + 0,070X_2 + 0,872X_3 + 0,603X_4 + 0,227X_5 + e$$

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan pada *family karaoke* seperti Inul Vizta Hyper cabang Pasir Kaliki Bandung dapat mengidentifikasi infrastruktur lebih dalam, mengingat layanan yang diberikan pada Inul vizta hanyalah sebatas karaoke dan memiliki fasilitas terlengkap diantara karaoke lainnya meskipun desain dari ruangnya sudah mulai ketinggalan.
2. Inul Vizta Hyper hendaknya terus meningkatkan variabel *tangible*, yaitu dengan meningkatkan peningkatan penampilan fisik yang ditampilkan oleh karyawan Inul Vizta Hyper termasuk kerapihan, kebersihan, serta pembaharuan desain ruangan di Inul Vizta hyper Bandung.
3. Inul Vizta Hyper hendaknya terus meningkatkan variabel *reliability*, yaitu dengan melakukan monitoring dan kontrol pada karyawan dan *owner* sebaiknya melakukan

komunikasi secara intensif dengan karyawan sehingga karyawan dapat memahami harapan owner dengan memberikan jasa layanan terbaik untuk memuaskan pelanggan dalam menjaga kualitas jasa.

4. Inul Vizta Hyper hendaknya terus meningkatkan variabel *assurance* , dengan cara meningkatkan pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pekerja (*staf, receptionist, cleaning service, waiter/waitress, chef* , dan *security*) dalam melakukan tugas mereka secara bertanggung jawab kepada tamu karaoke, dan mengawasi kualitas kinerja yang baik untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan melalui survey kepuasan konsumen kepada pihak manajemen Inul Vizta sebagai langkah umpan balik untuk peningkatan kualitas jasa secara berkala.
5. Inul Vizta Hyper hendaknya terus meningkatkan variabel *empathy*, dengan cara memberikan pelayanan dan keramahan yang sama tanpa memandang status dan penampilan tamu karaoke yang datang, dapat memberikan perhatian kepada setiap tamu karaoke yang datang, dan dapat memahami kebutuhan dan keinginan para tamu karaoke.
6. Inul Vizta Hyper hendaknya terus meningkatkan variabel *responsiveness*, dengan lebih sigap menangani masalah dan keluhan tamu karaoke, memberikan tanggapan yang pas terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh tamu karaoke, serta memberikan respon yang cepat terhadap setiap keinginan tamu karaoke, sehingga pelanggan merasa lebih puas pada pelayanan yang diberikan Inul Vizta Hyper