BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkanhasilpenelitiandanpembahasan, makadapatditarikbeberapakesimpulansebagaiberikut.

1. Terdapatpengaruh yang signifikanantarakualitaskinerja Room Attendantterhadapkepuasantamu di Hotel NovotelTangerangsecarasimultan. Hal ini dibuktikan besarnyanilai F $_{hitung}$sebesar22.794dansedangkanbesarnyanilaiF_{tabel}2,70, df = 3 denganrespondensebanyak N-k-1= 100-3-1= 96 padatingkatkepercayaan 95% ataualfa 5%. NilainyaadalahF_{hitung}sebesar 22,794 >F_{tabel}sebesar 2,70 (F_{hitung}>F_{tabel}) dengannilaisignifikansilebihbesardari 0,05 (0,000 <dibandingkan 0,05) haliniberati Ho ditolak. Dengandemikiandapatdisimpulkanbahwaterdapatpengaruh yang signifikananatarpengaruhkualitaskerjaterhadapkepuasantamu hotel di NovotelTangerang.
2. Pengaruhketigavariabelkualitaskerja *Room Attendnat*(kerapihan, kebersihan, kelengkapan) terhadapkepuasantamu di Hotel NovotelTangerangdiperolehkoefisiendeterminasi (R2) = 0,416, berartibahwapengaruhkualitaskinerja*Room Attendant* 41,6% dansisanya 58,4% didugadarifaktor-faktor lain yang dapatmempengaruhikepuasantamu, seperti: KualitasProduk, Harga, KualitasPelayanan, FaktorEmosional, BiayadanKemudahan

3. Terdapat pengaruh yang signifikan sub variabel kerapihan terhadap kepuasantamu di Hotel Novotel Tangerang secara parsial.Hal ini dibuktikan besarnyanilai T hitung sebesar 3,621dan sedangkan besarnya nilai T tabel (df = 96) adald ah 1,980(3,621>1,980), dan berdasarkan nilai probabilitas nilainya adalah (0,000<0,05), maka Ho ditolak

4. Terdapatpengaruh yang signifikan sub variabelkebersihanterhadapkepuasantamu di Hotel NovotelTangerang .Hal ini dibuktikan besarnyanilaiujihitung t untukvariabelkerapihandiperolehnilaithitungsebesar 3,268, nilaiinilebihbesardari t tabel 1,980 (3,268 > 1,980) makadapatdisimpulkan Ho ditolak. Be rdasarkanujiprobabilitasnilainyaadalah 0,000 lebihkecildri 0,05.

   Sebagaikesimpulansecaraparsialvariabelkebersihanberpengaruhsecarasignifikanterhadapkepuasantamu hotel di NovotelTangerang.

5. Terdapatpengaruh yang signifikan sub variabelkelengkapanterhadapkepuasantamu di Hotel NovotelTangerang. Hal inidibuktikandarinilai t hitung> t tabel (3,834 < 1,980), signifikansilebihbesardari 0,05 (0,000 > 0,05), makaHoditolak.

6. Variabelkebersihanmerupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasantamu di Hotel NovotelTangerang. Namun faktor kelengkapan adalah faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhikepuasantamukarenamelaluikelengkapan, kualitaskerja di dalam hotel

"

akanlebihdapatmeningkatkankepuasantamudankelengkapanmempunyaipera
n yang sangatpentingdalammeningkatkankualitaskerja*Room Attendant* di
Hotel NovotelTangerang

B. Saran

Berdasarkanhasilpenelitian, pembahasan,dankesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapatdiberikansebagaiberikut:

1. Bagi *Room Attenandat* di Hotel NovotelTangerang

a. Lebihditingkatkanlagikualitasdalambekerja, lebihfokusdanlebihsemngatdalammemberikankepuasanbagitamumelaluikinerjadalammemberishkankamar.

b. Lebihditingkatkanlagiuntukkesadarandiridalambekerjaterhadaplingkungankerjadanhasilkerja yang di capai.

2. Bagi Supervisor atauatasandalam Housekeeping Department di Hotel NovotelTangerang

Lebihdiperkuatatauditingkatkanlagipengawasanterhadapkinerja*room attendant*dalammembersihkankamartamu, agar sesuaistandar hotel dalammembersihkankamarterealisasikandanmemberikankepuasanlebihkepadatamu yang menginap

3. PenelitiSelanjutnya

Penelitiselanjutnyajugadapatmenggunakanmetodelaindalammeneliti Kualitaskerja, misalnyamelaluiwawancaramendalamterhadapresponden, sehinggainformasi yang diperolehdapatlebihbervariasi.

LAMPIRAN

LAMPIRAN UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.454**	.356**	.214*	.394**	.651**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.033	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.454**	1	.501**	.224*	.368**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.025	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.356**	.501**	1	.563**	.518**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.214*	.224*	.563**	1	.556**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.033	.025	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.394**	.368**	.518**	.556**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1TOTAL	Pearson Correlation	.651**	.706**	.812**	.699**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.464**	.345**	.218*	.315**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.030	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.464**	1	.380**	.239*	.452**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.016	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.345**	.380**	1	.153	.189	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.129	.059	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.218*	.239*	.153	1	.237*	.557**
	Sig. (2-tailed)	.030	.016	.129		.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.315**	.452**	.189	.237*	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.059	.018		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2TOTAL	Pearson Correlation	.719**	.760**	.622**	.557**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.307**	.261**	.408**	.696**
	Sig. (2-tailed)		.002	.009	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.307**	1	.446**	.428**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.261**	.446**	1	.330**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.408**	.428**	.330**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
X3TOTAL	Pearson Correlation	.696**	.745**	.725**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	YTOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.300**	.279**	.254*	.723**
	Sig. (2-tailed)		.002	.005	.011	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.300**	1	-.021	.442**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.002		.838	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.279**	-.021	1	.068	.395**
	Sig. (2-tailed)	.005	.838		.503	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.254*	.442**	.068	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.503		.000
	N	100	100	100	100	100
YTOTAL	Pearson Correlation	.723**	.726**	.395**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

LAMPIRAN UJI REABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	74.79	39.339	.635	.751
X2	75.22	39.729	.674	.742
X3	46.16	15.873	.929	.659
Y	78.51	45.808	.621	.789

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.896	1.234		2.348	.021
	KERAPIHAN	.203	.056	.299	3.621	.000
	KEBERSIHAN	.204	.062	.282	3.268	.002
	KELENGKAPAN	.278	.073	.317	3.834	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU HOTEL

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.863	3	23.954	22.794	.000[b]
	Residual	100.887	96	1.051		
	Total	172.750	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU HOTEL

b. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN, KERAPIHAN, KEBERSIHAN

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645[a]	.416	.398	1.025

a. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN, KERAPIHAN, KEBERSIHAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU HOTEL