

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa sebagai berikut:

1. *Readiness For Change* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. kesimpulan ini dapat kita simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mampu meningkatkan *Readiness For Change*, ini terbukti bahwa koefisien jalur 0,383 (positif) dengan nilai t stat lebih besar dari t tabel ($3,178 > 1,96$) dan nilai p value sebesar $0,001 > 0,05$, maka hipotesis 1 : H1 diterima, artinya *Readiness For Change* (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Z) berpengaruh positif dan signifikan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. kesimpulan ini dapat kita simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mampu meningkatkan Komunikasi Interpersonal, ini terbukti bahwa koefisien jalur 0,256 (positif) dengan nilai t stat lebih besar dari t tabel ($2,165 > 1,96$) dan nilai p value sebesar $0,030 > 0,05$, maka hipotesis 2 : H2 diterima, artinya Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Z) berpengaruh positif dan signifikan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.

3. *Readiness For change* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. hal ini terbukti dari jalur 0,768 (positif) dengan nilai Tstatistik lebih besar dari t tabel ($10,150 > 1,96$) dan nilai P value sebesar $0,000 > 0,05$, maka hipotesis 3 : H3 ditolak, artinya *readiness for change* terhadap Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.
4. Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. Pada kesimpulan ini dapat kita simpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal mampu meningkatkan Kinerja karyawan, ini terbukti dari memiliki koefisien jalur 0,038 (positif) dengan nilai Tstatistik lebih besar dari t tabel ($2,496 > 1,96$) dan nilai P value sebesar $0,020 > 0,05$, maka hipotesis 4 : H4 ditolak, artinya Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) berpengaruh positif dan signifikan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.
5. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. Pada kesimpulan ini dapat kita simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mampu meningkatkan Kinerja karyawan , ini terbukti bahwa koefisien jalur 0,148 (positif) dengan nilai t stat lebih besar dari t tabel ($2,647 > 1,96$) dan nilai p value sebesar $0,008 > 0,05$, maka hipotesis 5 : H5 diterima, artinya Kualitas Pelayanan (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y) berpengaruh positif dan signifikan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.

6. *Readiness For change* terhadap Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan melalui Kualitas Pelayanan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. kesimpulan ini dapat kita simpulkan bahwa Pengujian variabel *Readiness For change* terhadap Kinerja karyawan melalui Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,057, dan memiliki t stat lebih besar t tabel ($2,815 > 1,96$) dan p value 0,040 maka pada hipotesis 6 : H6 diterima, artinya secara signifikan variabel Kualitas Pelayanan mempengaruhi hubungan antara variabel *Readiness For change* terhadap Kinerja karyawan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.
7. Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan melalui Kualitas Pelayanan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. Pengujian variabel Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja karyawan melalui Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,038, dan memiliki t stat lebih besar t tabel ($2,765 > 1,96$) dan p value 0,048 maka pada hipotesis 7 : H7 diterima, artinya secara signifikan variabel Kualitas Pelayanan mempengaruhi hubungan antara variabel Komunikasi terhadap Kinerja karyawan pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.

5.2 Implikasi

Implikasi penelitian dapat diketahui dari pengaruh *Readiness For Change* dan Komunikasi Interpersonal memiliki peran penting dalam meningkat Kinerja Karyawan dengan Kualitas Pelayanan sebagai moderasi pada objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. Implikasi ini mengarahkan pada tindakan

konkret yang dapat diterapkan oleh berbagai pihak yang membutuhkan hasil penelitian yaitu:

1. Hasil TCR pada variabel Readiness for Change menunjukkan bahwa karyawan telah menunjukkan sikap positif terhadap perubahan, khususnya dalam memahami manfaat perubahan bagi kinerja dan pengembangan diri. Hal ini mencerminkan kesiapan individu dalam menerima dan menyesuaikan diri terhadap sistem kerja baru. Namun demikian, proaktivitas dalam mengantisipasi tantangan ke depan masih perlu diperkuat. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penyesuaian sistem kerja yang lebih adaptif dan inovatif agar sektor wisata di Lembah Harau mampu berkembang secara berkelanjutan.
2. pada variabel komunikasi interpersonal, nilai TCR yang rendah pada indikator rasa positif menunjukkan bahwa karyawan masih kurang aktif dalam berdiskusi dan berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan keterampilan komunikasi dan kerja sama tim melalui pelatihan serta penerapan budaya kerja yang lebih terbuka. Dengan demikian, diharapkan hubungan kerja menjadi lebih harmonis dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.
3. Pada variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa karyawan umumnya memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam hal kepekaan terhadap kebutuhan pengunjung, seperti cepat tanggap dan menangani keluhan dengan efektif. Namun, aspek keandalan dalam menyampaikan informasi yang akurat dan menangani situasi tak terduga masih perlu ditingkatkan. Hal ini diduga karena belum adanya SOP yang

jelas, serta kurangnya keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan respons cepat perlu dipertahankan, sementara penyempurnaan dalam komunikasi dan penanganan masalah perlu menjadi fokus pengembangan agar kepuasan pengunjung dapat terus meningkat.

4. Pada Kinerja Karyawan menunjukkan bahwa karyawan telah mampu menjalankan tugas dengan baik, khususnya dalam hal kuantitas kerja yang mencerminkan inisiatif dan fleksibilitas. Meskipun demikian, aspek kualitas kerja masih memerlukan perhatian lebih, terutama dalam hal kedisiplinan, konsistensi hasil, dan tanggung jawab terhadap standar yang ditetapkan. Temuan ini mengindikasikan perlunya program pelatihan dan pembinaan yang terarah untuk meningkatkan kompetensi, etos kerja, serta komitmen karyawan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Terdapat sejumlah keterbatasan yang harus dipertimbangkan untuk penelitian masa mendatang yaitu :

1. Penelitian ini hanya dapat dilakukan pada karyawan wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh yang terlibat pada karyawan wisata.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa saran dari peneliti yang mungkin bermanfaat yaitu sebagai berikut :

1. Bagi akademis

Bagi akademisi diharapkan skripsi ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan dalam melakukan penelitian dan dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pengaruh *Readiness For change* dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja karyawan dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi pada Objek Wista Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. Penulis menyarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain.

2. Bagi karyawan

- a. Peningkatan kesiapan untuk berubah, karyawan diharapkan lebih terbuka dalam menerima perubahan kebijakan maupun inovasi baru. Dengan kesiapan yang baik, karyawan akan lebih mudah menyesuaikan diri terhadap perkembangan pariwisata dan tuntutan pekerjaan.
- b. Meningkatkan komunikasi interpersonal, karyawan perlu membangun komunikasi yang lebih terbuka, empati, dan saling mendukung antar sesama rekan kerja maupun dengan atasan. Hal ini penting agar tercipta koordinasi yang baik dan suasana kerja yang harmonis.

- c. Meningkatkan Kinerja Karyawan, karyawan diharapkan lebih disiplin dalam hal kehadiran, ketepatan waktu, serta menjaga kualitas kerja. Etos kerja yang tinggi akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi.
 - d. Meningkatkan Kualitas Pelayanan, karyawan sebaiknya lebih tanggap, ramah, serta konsisten dalam memberikan layanan kepada wisatawan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengunjung dan memperkuat citra wisata Lembah Harau.
3. Bagi peneliti selanjutnya
- a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian acuan agar penelitian selanjutnya bisa lebih baik lagi, dan mendapatkan informasi dan referensi tentang pengaruh *Readiness For change* dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan dengan Kualitas pelayanan sebagai variabel Moderasi objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas skalanya atau di daerah lain, dan menambah variabel eksternal seperti kebijakan pemerintah, akses terhadap teknologi, dan digital marketing.
 - c. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian dengan lebih banyak responden dari berbagai demografis, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan usia karyawan yang dapat membantu meningkatkan generalisasi hasil penelitian dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengaruh *Readiness For change* dan Komunikasi Interpersonal terhadap

Kinerja Karyawan dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasiobjek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.

- d. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk memasukkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi Kinerja Karyawan.