

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Pada bab ini menyajikan simpulan hasil, saran bagi praktisi dan saran bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

1. Persamaan regresi berganda yang terbentuk dari hasil analisis data adalah sebagai berikut :

$$Y = -0,509 + 0,076X_1 + 0,574X_2 + 0,058X_3 + 0,063X_4 + 0,350X_5$$

2. Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi sebesar 0,940 atau 94% artinya kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* sebesar 94%.

3. Dari hasil uji hipotesis diperoleh kesimpulan sebagai berikut :
 - a. Variabel *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $2,145 > t_{tabel}$ sebesar 1,661.
 - b. Variabel *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $12,589 > t_{tabel}$ sebesar 1,661.
 - c. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $2,138 > t_{tabel}$ sebesar 1,661.

- d. Variabel *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $2,138 > t_{tabel}$ sebesar 1,661.
- e. Variabel *empahty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $2,126 > t_{tabel}$ sebesar 1,661.
- f. Variabel kualitas pelayanan yang meliputi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

B. Saran

1. Dalam penelitian ini faktor *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisis faktor *assurance* memiliki nilai yang paling kecil dibanding faktor lain, meskipun demikian diharapkan Rumah Makan Suminar tetap dapat memberikan rasa nyaman, karyawan mampu dan mau memberikan informasi tentang menu atau informasi yang dibutuhkan konsumen, melatih karyawan agar lebih berpengalaman dan berkompeten, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen yang pada akhirnya dapat loyal.
2. Dalam penelitian ini faktor *tangible* merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif signifikan, sehingga Rumah Makan Suminar diharapkan tetap memperhatikan tempat parkir yang disediakan yang menjadi bangunan yang menarik, memiliki ruang makan yang menarik, karyawan yang rapi, dan berpakaian serasi.

3. Faktor *reliability* juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen, sehingga Rumah Makan Suminar diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan efektifitas dalam pelayanan (tepat waktu), cepat melakukan koreksi bila ada kesalahan, dapat diandalkan dan konsisten.
4. Dalam penelitian ini faktor *responsiveness* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga diharapkan Rumah Makan Suminar tetap mempertahankan pelayanan yaitu secara cepat dan teratur memberikan layanan extra untuk memenuhi keinginan pelanggan dan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
5. Dalam penelitian ini faktor *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga Rumah Makan Suminar diharapkan dapat meningkatkan kepentingan pelanggan dengan memberikan pelatihan bagi karyawan sehingga Rumah Makan memiliki karyawan yang memiliki kemampuan dalam memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya, melakukan antisipasi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri, Prima. 2006. *Marketing Research For Beginner*. Yogyakarta: Andi.
- Ariyani, Ety Roswitha. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan*. Jurnal Auditorium Universitas Gunadarma Jakarta.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di Pt Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Boono, Agung Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Djarwanto. 1996. *Statistik Induktif*. Jilid Dua. Yogyakarta: BPFE.
- Daniel, Lallo Pakiding. 2005. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Sistem Informasi*. Manajemen dan Akuntansi Vol 3 No 2.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf> diakses tanggal 23 maret 2012
- Hariyono. 1995. *Mempelajari Sejarah Secara Efektif*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka
- Hartanti, Weni dan Rizal Efendi. 2008. *Analisis Hubungan Antara Service Quality dan Customer Satisfaction*. *Majalah Usahawan* No 03, Th XXXVII, Maret. Jakarta.
- [Http://nurdin-piero.blogspot.com/2010/05/pengertian-kepuasankonsumen.Html](http://nurdin-piero.blogspot.com/2010/05/pengertian-kepuasankonsumen.Html) diakses tanggal 23 Maret 2012
- Husein, Umar. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Indriantoro, Nurt dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi pertama. Yogyakarta: YPFE.
- Irawan, Handri. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Kategori-kategori warung makan/rumah makan/restauran untuk daerah Ngawi. (<http://www.ayojajan.com/kategori.php?tempat=Ngawi>) di akses tanggal 4 Oktober 2012
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* Jilid 2. Jakarta: PT. Prehalindo.
- _____. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Indonesia, Implementasi, dan Kontrol*. (Terjemahan) Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Jakarta: PT. Prehallindo.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* Jilid 2. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1993. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1 Alih Bahasa Alexandre Sindoro. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Prenhalindo.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Prenhalindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, Dinarty Sh dan Siti Zahreni. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati*. Skripsi Program Strata-1 Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara Medan.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Konsep dan Aplikasi*. Universitas Diponegoro.
- Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi Fe Undip*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia Anggota IKAPI.
- Nitisemino, A.S. 1993. *Marketing*. Jakarta: Ghalia.
- Paraman, Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Forum Manajemen, Vol. 6 No. 2.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setijo, M. Andi Nugroho dan Sumadi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu*. Kajian Bisnis dan Manajemen. Yogyakarta: SINERGI
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode penelitian survey*. Yogyakarta : UGM
- Siswoyo, Yusman Gito. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jembatan Merah Plaza Di Surabaya*. Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya.
- Sonya, Mahanani. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 1997. *Statistik untuk penelitian*. Cetakan pertama. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta : Andi
- _____. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Wibisono, Gunawan. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Warnet Galaxy Madiun*. Skripsi Program Strata 1 Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun (tidak dipublikasikan)