



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai tujuan hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya karena nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.
- 2) Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya karena nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_2 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara harga dan kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.
- 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya karena nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.
- 4) Store Atmosphere berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya karena nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak

dan H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh antara store atmosphere dan kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan memiliki hasil berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan dengan cara semua karyawan diberikan pelatihan seperti selalu memberi salam saat pelanggan datang, selalu tersenyum ramah dihadapan pelanggan dan lain sebagainya guna memberikan kesan keakraban satu sama lain dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkunjung ke Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.
- 2) *Store Atmosphere* memiliki hasil berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya dapat meningkatkan kembali suasana yang ada dengan cara memperhatikan penataan barang-barang yang ada agar ditata lebih baik lagi, dan dikarenakan mayoritas yang berkunjung berusia 17-25 tahun maka untuk suasana dan musik bisa disesuaikan dengan kesenangan kaum muda sehingga lebih menambah kenyamanan dan ketertarikan untuk berkunjung ke Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Penerbit CV Pustaka Setia. Bandung.
- Adinugraha, A.T. dan Stefanus. 2014. Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 3 (02): 643-655.
- Afnina dan Hastuti. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. 9 (01): 21-30.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Amalia, Fitri. 2018. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru. *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Andiani, Dewi. 2020. *Keuntungan Bisnis Kuliner*. <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20200703/88/1261400/keuntungan-bisnis-kuliner-bisa-sampai-200-persen>, (Diakses Tgl. 23 Oktober 2020 : Pk. 13.10).
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Penerbit PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Bilgies, Ana Fitriyatul. 2016. Peran Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*. 1 (01): 78-90.
- Brachtalia, Rosy Rosmawanti. 2016. Pengaruh Store Atmosphere dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Distro House Of Smith Buah-Batu Bandung. *Skripsi*. Badung: Universitas Widyatama.
- Churchill, Gilbert. 2013. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metedologi Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gobiz. 2020. *Tren Bisnis Kuliner di Surabaya*. <https://gobiz.co.id/pusat-pengetahuan/bisnis-kuliner-surabaya/>, (Diakses Tgl. 23 Oktober 2020 : Pk. 10.02)
- Herdiwan, Dadang. 2020. *Statistik Daerah Provinsi Jawa Timur*. Penerbit BPS Jawa Timur. Surabaya.



- Indrawati. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus Di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan). *Skripsi*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri.
- Kenyon, George N dan Kabir C, Sen. 2015. *The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions*. Springer – Verlag London Ltd. London.
- Kotler, P. dan Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*. Pearson New Jersey.
- Kotler, P dan Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15e. Pearson Education Limited
- Kuncoro, M.P. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lestari, Putri Fajar. 2019. Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Gojek Online di Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.
- Lisdayanti. 2017. Pengaruh Lokasi, Store Atmosphere, Harga dan CRM Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada The Milk Bar. *Sustainable Competitive Advantage-7 (SCA-7) FEB UNSOED*. 7 (01): 169-187.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. 1 (02): 232-243.
- Lubis, Mayang Sari. 2018. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Deepublish. Yogyakarta.
- Meliana Utami, Tati Handayani, dan Pusporini. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding*. 2 (01): 170-178.
- Mulyatiningsih. 2011. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Penerbit Alfabeta. Yogyakarta.
- Napitupulu dan Samosir. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sentaplas Medan. *Jurnal Mutiara Akuntansi*. 3 (01): 63-74.
- Oktafianto, Guruh Hari. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Oli Pelumas Castrol. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Darma Persada.
- Primadiawan, Ignatius. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Eka. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.



- Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Rahmat, Ilham. 2018. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat. *Skripsi*. Medan: Universitas Islam Negeri.
- Ramadhan, Dwiki. 2020. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, *Store Atmosphere* dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 9 (05): 65-80.
- Sangadji dan Sopiah. 2016. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Santoso, Joko Bagio. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 16 (01): 127-146.
- Setiawan, Vincentius Ricky. 2016. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Luscious Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*. 1 (02): 136-143.
- Setyaningrum, Ari., Jusuf Udaya, dan Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Subagyo. 2011. *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Penerbit Aneka Cipta. Jakarta.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Penerbit Deepublish. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksana, Wildan. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit CAPS. Yogyakarta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit In Media. Bogor.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Utami, Widya. 2017. *Strategi dan Implementasi Ritel Modern di Indonesia*. Penerbit Selemba Empat. Jakarta.



Winarto, Yudho. 2020. *Food & Beverage Masih di Peringkat Atas Tren Bisnis Waralaba 2020*. <https://industri.kontan.co.id/news/food-and-beverage-fb-masih-di-peringkat-atas-tren-bisnis-waralaba-2020?page=all>, (Diakses Tgl. 23 Oktober 2020 : Pk. 17.25)

