



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini yang memiliki judul “Pengaruh *People*, *Process*, *Physical Evidence*, dan *Product* Terhadap Kepuasan Konsumen di Gresik” melalui uji regresi linear berganda, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *People* (X1), *Physical Evidence* (X3), dan *Product* (X4) tidak berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada Djadual Coffee di Gresik. Hal itu dikarenakan saat konsumen berkunjung di Djadual Coffee konsumen tidak melihat ketiga variabel tersebut, sehingga ketiga variabel tersebut bukanlah suatu hal yang perlu dipermasalahkan atau sudah merupakan hal wajar yang didapatkan saat melakukan kunjungan di Djadual Coffe.
2. Variabel *Process* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada Djadual Coffee di Gresik. Hal itu dikarenakan saat konsumen Djadual Coffee melakukan kunjungan, konsumen mendapatkan kemudahan melalui prosedur pemesanan, metode pembayaran, dan hal-hal rutin lainnya mengenai penyampaian produk dan atau jasa terhadap konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. *Process* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Djadual Cofee di Gresik. Sehingga diharapkan kepada pihak Djadual Coffee mempertahankan *process* yang ada di Djadual Coffee dan tentunya melakukan inovasi serta peningkatan mengenai *process* seperti kecepatan kedatangan pesanan dan memberikan informasi kepada konsumen mengenai tersediannya wadah bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan serta saran yang ada di Djadual Coffee guna menciptakan kepuasan konsumen.



Daftar Pustaka

- Amalia dan Novianti., 2016, Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5 (1): 459-468.
- Anggraini, Citra, dan Panjaitan, Thypohoida, W.S., 2017, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Jakad Media Publishing, Surabaya.
- Astuti, D.L., 2017, Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu, *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol.11 (2): 125-136.
- Daryanto dan Setyabudi, I., 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Farida., Tarmizi., dan November, 2016, Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna GOJEK Online, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.1 (1): 31-40.
- Fatihudin, Didin, dan Firmansyah Anang, 2019, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- Ferdinand, Agusty., 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Penerbit BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I., 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9, Penerbit UNDIP, Semarang.
- Hurriyati, Ratih., 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Penerbit ALFABETHA, Bandung.
- Khairina, A.R., 2016, Pengaruh Harga, Lokasi dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Hotel Harum Square di Kota Lhokseumawe, *Jurnal Visioner & Strategis*, Vol.5 (2), 9-16.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gray., 2014, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Edisi 14, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- _____, dan Keller., 2012, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- _____, 2016, *Marketing Management, 15th Edition*, Person Education, Inc.
- Kumara,Tofan.,2019, <https://www.suara.com/lifestyle/2019/05/26/020500/tradisi-nopio-sambil-menunggu-sahur-ala-warga-kota-gresik> (Minggu, 26 Mei 2019 : Pk. 02.05 WIB).



Lovelock, Christopher., 2011, *Service Marketing 7th edition*. Pearson, New Jersey USA.

Lupiyoadi, Rambat., 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta Selatan.

_____, dan Hamdani., 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Mursid, M., 2016, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Nugroho, dan Japrianto, 2013, *Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price, dan Place Terhadap Tingkat Kunjungan di KAFE COFFEE COZIES Surabaya*, Vol.1 (2): 1-9.

Priansa, Donni, P., 2017, *Perilaku Konsumen*, Cetakan Kesatu, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Ratnasari, Tri Ririn., 2011, *Manajemen Pemasaran Jas*, Penerbit Ghalia Indonesia.

Setianto., Hidayatullah., dan Sudrajat., 2020, *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Commuter Indonesia (KCI)*, *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, Vol.22 (2): 232-242.

Siregar, Syofian., 2016, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, dan A. Diana, 2016, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Edisi 1, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

_____, 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

_____, dan Anastasia, Diana., 2015, *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

_____, dan Gregorius, Chandra., 2016, *Service, Quality, & Satisfaction*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Wahyuni, 2020. *Pengaruh Physical Evidence, People, dan Process Terhadap Kepuasan Konsumen Pada DE SALON TLOGOMAS Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswi UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI)*. *Skripsi*. Malang: Fakultas Ekonomi. Universitas Tribhuwana Tungadewi.

Zeithmal, V.A., M.J Bitner., & Gremler., 2013, *Services Marketing: Integrating Costumer Focus Across The Firm, Sixth Edition*, Mc.Graw-Hill, Boston.

