



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai dengan tujuan hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Atmosfer Restoran tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) *La Pasion Restaurant* Surabaya.
2. Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) *La Pasion Restaurant* Surabaya.
3. Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) *La Pasion Restaurant* Surabaya.

5.2. Saran

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

1. *La Pasion Restaurant* Surabaya diharapkan mampu meningkatkan kualitas produk makanan dan minuman. Salah satu masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas produk makanan dan minuman yang ada adalah menambah jumlah menu yang banyak dicari oleh konsumen di Surabaya, contohnya adalah *pork*, karena kebanyakan restoran berbintang tiga di Surabaya menyajikan *pork* yang notabene digemari oleh sebagian besar konsumen restoran bintang tiga di Surabaya. Namun

di buku harus disertakan tulisan non-halal di sebelah tulisan menu yang mengandung *pork* tersebut. Saran selanjutnya ialah menyesuaikan kualitas makanan yang dikonsumsi konsumen harus sesuai dengan harga yang dibayarkan.

2. Dari saran sebelumnya diketahui bahwa muncul variabel baru yaitu Harga. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel harga.



Daftar Pustaka

- Adisaputro. 2014. Manajemen Pemasaran, Analisis untuk Perencanaan Strategi Pemasaran. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Amelia, N.S. dan Abubakar. 2010. Kualitas Layanan Penyuluhan Pertanian dan Kepuasan Petani Dalam Penanganan dan Pengelolaan Hasil Ubi Jalar. *Jurnal Penyuluhan Pertanian*. Vol. 5. No. 1. Mei.
- Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang : Banyumedia Publishing.
- Assauri, Sofyan. 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Fress.
- Atmodjo, H. Marsum Widjojo. 2020. Manajemen Komplain – pada Industri Jasa Pelayanan Makanan – Minuman. Edisi Pertama. Yogyakarta : ANDI.
- Badan Pusat Statistik. <https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/08/1578/jumlah-rumah-makan-restoran-di-provinsi-jawa-timur-menurut-kabupaten-kota-2014-2018.html>.
- Berman, Berry & Joel R. Evans. 2014. *Retail Management*. New Jersey : Prentice Hall. (Dialih Bahasakan oleh Lina Salim).
- Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- _____, dan Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gava Media Etta Mamang Sangadji.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Edisi Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harsono, Danny, Angielica Ruslie, dan Regina Jokom .2020. Analisa Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Yello Jemursari Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol 8, No 1 (222-238).
- Indriastuti, Rini. 2012. Penyajian Data Statistika. Yogyakarta : PT Citra Aji Parama.
- Iskandar, Vido dan Adrian Kurniawan Dendy. 2013. Analisa Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alex's Salon Darmo Park. . *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol 1 No. 2 (204-214).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. <https://kbbi.web.id/kualitas>.



- Koestartyo, Christoper Tanto, Shierly Yunita dan Agustinus Nugroho. 2016. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan *Coffee Shop* di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol 4, No 2 (42-57).
- Komalasari, Kokom. 2011. Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasi. Bandung : PT Refika Aditama.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke-13. Jakarta : Airlangga.
- _____. 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi – 13. Jilid 1. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Gerry Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*. 15th Edition. New Jersey : Pearson Pretic Hall.
- _____. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid satu. Edisi ke-13. Jakarta : Airlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair & Carl McDaniel. 2012. Pemasaran. Edisi I. (Dialih Bahasakan oleh Bob Sabran).
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Dua. Jakarta : Salemba Empat.
- Luthfia, Widha Emil. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pemberlian Pada *Coffee Shop* Kofisyop Tembalang. Skripsi. Semarang : Universitas Dipnegoro.
- Mulyatiningsih, Endang. 2012. Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung : Alfabeta.
- Oei, Tandy Pranata dan Edwin Prayogo. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di The Carpentier Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra. Vol 3. No 2. (602-612)
- Oentoro, Deliyanti. 2012. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta : Penerbit Lakbang Pressindo.
- Priyatno, Duwi. 2011. Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS. Yogyakarta : Mediakom.
- _____. 2013. Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS. Yogyakarta : Gava Media.



- Pudjianto, Michelle Gloria, Cecilia A. Suwito, dan Marcus Remiasa. 2016. Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap *Customer Satisfaction* di *Domicile Kitchen and Lounge* Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol 4. No 2. (399-410).
- Purnama, Hadi. 2011. Media Sosial Di Era Pemasaran 3.0. *Corporate and Marketing Communication*. Jakarta : Pusat Studi Komunikasi dan Bisnis Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
- Putri, Emmita Devi Hari Putri. 2018. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Edisi 1. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Deepublish.
- Ratnasari, Tri Ririn dan Mastuti H. Aksa. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit : Ghalia Indonesia.
- Rinawati, Wika dan Prihastuti Ekawatiningsih. 2019. Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman. Edisi Pertama. Yogyakarta : UNY Press.
- Saleh, A. Muwafik. 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Consumer Behavior* : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jilid II. Jakarta : Erlangga.
- Santoso, S. 2010. Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sanusi, Effie, dan Pilipus Hans Johannes. 2013. Analisa Kepuasan Konsumen Dilihat Dari Aspek Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Guest House di Surabaya. *Journal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol 1 No. 2 (376-388).
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- _____. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Supriyati. 2011. Metodologi Penelitian. Bandung : Labkat Press.
- Susanto, Jeremy Bryan, Bernard Yaphar, dan Agung Harianto. 2019. Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Bintang Tiga Di Indonesia. *Journal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol 7 No. 2 (107-116).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Andi Offset.



_____. 2012. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Edisi II. Yogyakarta : Andi Offset.

_____. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.

_____. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.

Wibisono, Olivia dan Deborah Widjaja. 2017. Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Pisa Kafe Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol 5. No 1. (60-70).

Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang : Teori & Praktik*. Jakarta : Esensi.

