

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

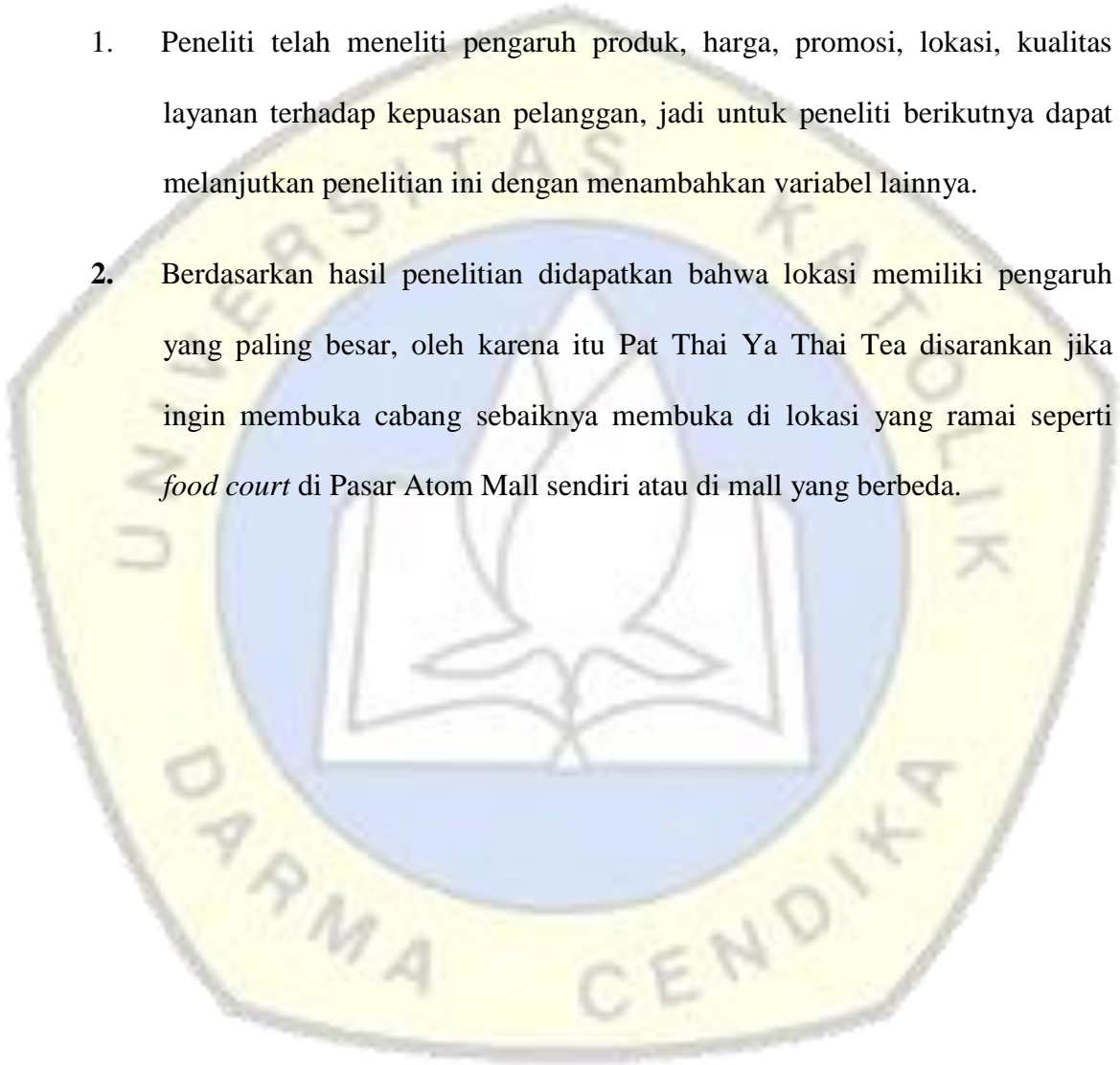
1. Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pat Thai Ya Thai Tea di Pasar Atom Mall Surabaya karena berdasarkan uji t didapat t hitung (2,205) > t tabel (1,980) dengan signifikan 0,029 < 0,05.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pat Thai Ya Thai Tea di Pasar Atom Mall Surabaya karena berdasarkan uji t didapat t hitung (2,196) > t tabel (1,980) dengan signifikan 0,030 < 0,05.
3. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pat Thai Ya Thai Tea di Pasar Atom Mall Surabaya karena berdasarkan uji t didapat t hitung (2,248) > t tabel (1,980) dengan signifikan 0,026 < 0,05.
4. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pat Thai Ya Thai Tea di Pasar Atom Mall Surabaya karena berdasarkan uji t didapat t hitung (3,684) > t tabel (1,980) dengan signifikan 0,000 < 0,05
5. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pat Thai Ya Thai Tea di Pasar Atom Mall Surabaya karena berdasarkan uji t didapat t hitung (2,358) > t tabel (1,980) dengan signifikan 0,020 < 0,05
6. Dari hasil uji t yang sudah dilakukan, lokasi (X4) memiliki kontribusi terbesar yaitu sebesar 3,684
7. Hasil koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,545 atau 54,5%. Hal ini berarti hubungan antara Produk (X1), Harga (X2), Promosi (X3), Lokasi (X4), dan Kualitas Layanan (X5) memiliki hubungan

yang sangat sedang, sisanya 0,455 atau 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

8. Berdasarkan penelitian, dari 5 variabel independen yang memiliki pengaruh paling besar adalah Lokasi (X4), yaitu sebesar 0,298 (29,8%)

## 5.2 Saran

1. Peneliti telah meneliti pengaruh produk, harga, promosi, lokasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, jadi untuk peneliti berikutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya.
2. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa lokasi memiliki pengaruh yang paling besar, oleh karena itu Pat Thai Ya Thai Tea disarankan jika ingin membuka cabang sebaiknya membuka di lokasi yang ramai seperti *food court* di Pasar Atom Mall sendiri atau di mall yang berbeda.



## Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Banyumedia Publishing, Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dimas, Reza Sigit P. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). *Jurnal* September 2014
- Fajrin, Laylia. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. United Motor Centre (UMC). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 3, Maret 2016*
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hari, Tri Koestanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 10 (2014)
- Harini. 2008. *Pengantar Makro Ekonomi*, PT Gramedia, Jakarta.
- Heide, M., Olsen, S.O., and Dopico, D.C. 2010. The Influence of Test Situation and Satisfaction with Preparation on Evaluation and Intention to Consume a New Seafood Product. *British Food Journal*, Vol. 112, No.7, pp: 763-774.
- Herrmann, A., Xia, L., Monroe, K.B., and Huber, F. 2007. The Influence of Price Fairness on Customer Satisfaction: An Empirical Test in the Context of Automobile Purchases. *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 16, No. 1, pp: 49-58.
- Hurriyati, Ratih, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Indrawati, Aniek. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal ekonomi bisnis*, TH. 16, No. 1, Maret 2011.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*, Gaung Persada Press, Jakarta.

- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Juliadi. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tesis : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Kasmir. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2009. *Service operation*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Cunningham. 2005. *Principle of Marketing. Pretience Hall International, Inc. A Division of Simon & Scuster*. Engelwood Cliffs
- \_\_\_\_\_ dan Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Edisi 13, Erlangga, Jakarta
- \_\_\_\_\_ dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedelapan*, Erlangga, Jakarta
- Levy dan Weitz. 2007. *Retail Management 6<sup>th</sup> edition*. United State of America : McGraw – Hill International
- Lewis, D.E. 2012. *A Departure from Training by the Book, More Companies Seeing Benefits of E-Learning. The Boston Globe*. Sumber internet : <http://bostonworks.boston.com/globe/> articles. (Diakses Tgl. 9 September 2017 : Pk 20.15)
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Maddy, Khairul. 2010. *Jenis – Jenis Promosi*. <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1991520-tujuan-promosi/>. (Diakses Tgl 9 September 2017 : Pk 20.30)
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Nastiti, Ani, dan Martoatmodjo, Soebari. 2007. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*, Vol.3, No. 3, hal: 265-287
- Shela. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan riset Manajemen* Vol. 2 No. 9 (2013)

- Simamora, Henry. 2002. *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis Jilid 2*. Salemba Empat, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sindoro, Alexander. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Sistaningrum, Edyningtyas. 2002. *Manajemen Pejualan Produk*. Kanisius, Yogyakarta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung
- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix A. 2010. Analisa Marketing Mix-7P (Product, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Hal 216-228
- Sunyoto, Danang. 2015. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS, Jogjakarta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Suwarni dan Septina Dwi Mayasari. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 1, Maret 2011
- Swastha, B. 2010. *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Syamsi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar AL Qolam Badar Lampung. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, Volume 5 Nomor 1, April 2008
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*, ANDI, Yogyakarta
- Utami, Christina Widya. 2008. *Manajemen Barang Dagangan Dalam Bisnis*. Publishing Bayumedia, Malang

