

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Bedasarkan analisis penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

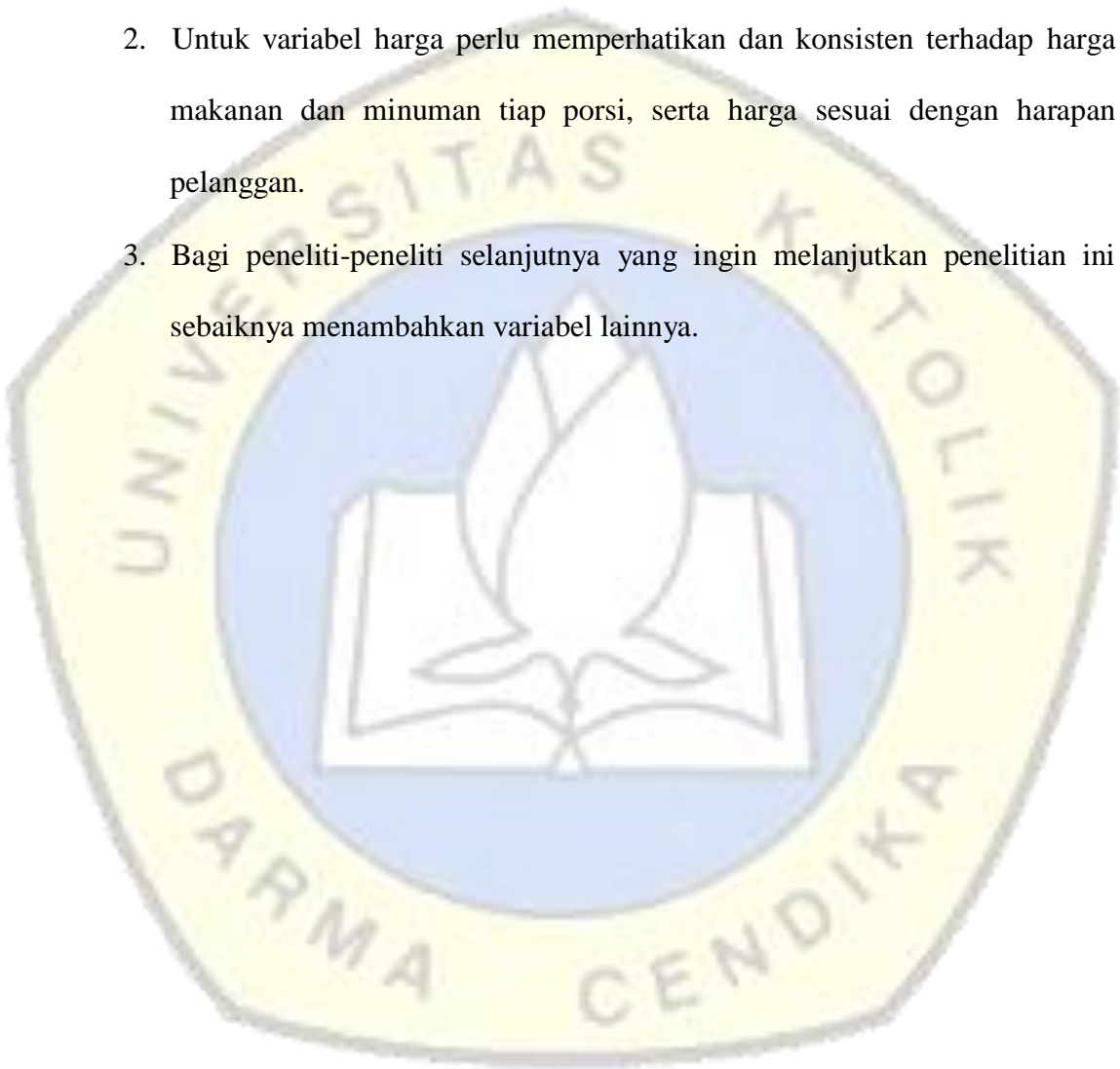
1. Dengan menggunakan regresi linear berganda dalam menganalisa data didapatkan hasil :

$$Y = -1,248 + 0,461(X_1) + 0,358(X_2) + 0,123(X_3) + 0,033(X_4)$$

2. Hasil koefisien determinasi diperoleh dari nilai *Adjusted R Square* 0,553 atau 55,3%. Hal ini menunjukan bahwa kualitas layanan, harga, lokasi dan promosi memberikan kontribusi yang cukup terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih dan melakukan transaksi pembelian di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya, sedangkan sisanya 44,7% merupakan kontribusi dari faktor lain.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya.
4. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya.
5. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya.
6. Promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya.

5.2 Saran

1. Untuk variabel kualitas layanan yang memberikan pengaruh lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang ramah, tepat waktu, serta berpenampilan rapi, bersih dan menggunakan bahasa komunikasi yang baik dan sopan.
2. Untuk variabel harga perlu memperhatikan dan konsisten terhadap harga makanan dan minuman tiap porsi, serta harga sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini sebaiknya menambahkan variabel lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategi Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Francis dan Thamrin Abdullah. 2012. *Manajemen pemasaran*. Cetakan pertama. Jakarta : Pt rajagrafindo persada.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Ke empat. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo H. Indriyo. 2012. *Manajemen pemasaran*. Cetakan kedua. Yogyakarta : BPFE-YOGYAKARTA.
- Hakim M. Maulana Dzikiril. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di San Cafe n Resto Surabaya. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*. vol 5, no 11; 24610593, november 2016.
- Khamim, Muhammad et al. 2015. *Pengendalian kualitas*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kotler *et all*. 2009. *Principles of marketing*. Edisi ke 12. United states of America : pearson.
- _____. 2010. *Marketing Manajemen*. Edisi ke 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Martina, Tina. 2015. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Merek Honda Jenis Skutermatic. *Jurnal penelitian*. Vol. 9, no 1, februari 2015.
- Noor, Juliansyah. 2015. *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Ofela, Ana. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5. Januari 2016.
- Rosad dan Suparyanto. 2015. *Manajemen pemasaran*. Bogor : In Media
- Saradissa, Nora Catrina. 2015. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 4. No 11. November 2016.

Septavianus, Hokki. 2016. Pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di toko hokky elektronik tuban. *Jurnal proposal*. Vol. 4. No 2 Juni 2016

Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Sutarso, Yudi Suharno. 2010. *Marketing in Practice*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta : Bayu Media Publising.

_____. 2016. *Service, quality & satisfaction*. Edisi ke-4. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Tristiana, Ani. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125. *Jurnal Ilmu dan Riset Pemasaran*. Vol. 5. No. 6. Juni 2016.

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta : PT Indeks.

