

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, akhirnya dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Uji hipotesis yang pertama Produk (X_1), dengan nilai t_{hitung} (1,269) < t_{tabel} (1,98525) dan tingkat signifikan 0,208 > 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa produk tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya, atau H_a ditolak dan H_0 diterima.
2. Uji hipotesis yang kedua Kualitas Pelayanan (X_2), dengan nilai t_{hitung} (4,617) > t_{tabel} (1,98525) dan tingkat signifikan 0,000 < t_{tabel} 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya atau H_a diterima dan H_0 ditolak.
3. Uji hipotesis yang ketiga Harga (X_3), dengan nilai t_{hitung} (-0,522) > t_{tabel} (-1,98525) dan tingkat signifikannya 0,603 > t_{tabel} 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa harga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya, atau H_a diterima dan H_0 ditolak.
4. Uji Hipotesisi yang keempat Lokasi (X_4), dengan nilai t_{hitung} (2,343) > t_{tabel} (1,98525) dan tingkat signifikannya 0,021 < 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa lokasi memberikan pengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner penjaringan Sari Surabaya, atau H_a diterima dan H_0 ditolak.

5. Berdasarkan analisis koefisien derterminasi berganda diperoleh *Adjusted R square* sebesar 0,277. Hal ini menunjukkan bahwa produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi, memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan memilih dan melakukan transaksi pembelian pada Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya terbilang Rendah yakni 27,7 %, sedangkan sisanya 72,3 % merupakan kontribusi dari factor lainnya.



5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh, dapat diberikan saran untuk kemajuan Wisata Kuliner Kuliner Penjaringan Sari Surabaya. Adapun saran yang dapat dikemukakan yaitu :

1. Untuk variable kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi yang memberikan pengaruh harus dipertahankan dan ditingkatkan karena hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan dengan ramah terhadap para pelanggan, dan berpenampilan rapi, bersih dan menggunakan bahasa komunikasi yang baik dan sopan juga lebih memperhatikan dan mengarahkan pegawai yang masih training agar tidak mempengaruhi dan mengganggu pelayanan yang sudah berjalan.
 2. Harga yang terjangkau serta kesesuaian harga dengan produk harus betul-betul diperhatikan, kalau bisa memberikan potongan harga di setiap pembelian dengan jumlah yang banyak, agar pelanggan bisa tertarik kembali dan membeli di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya.
 3. Lokasi yang menjamin seperti tempat parkir yang luas, nyaman dan keamanan kendaraan pengunjung terjamin, bisa memeta-metakan parkir antara mobil dan motor harus berbeda, mengarahkan pengendara untuk memarkirkan kendaraannya dengan baik dan rapi, kalau bisa dikasih penutup seperti kardus agar kendaraan bisa terlindung dari terik matahari. Hal ini akan membuat pelanggan merasa aman dan akan kembali membeli makanan dan minuman di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya.
2. Bagi peneliti yang akan datang dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, karena hasil penelitian ini sebesar 72,3% masih dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu.
- Admosudirjo, Prajudi. 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Graha Indonesia.
- Ahror, Al Ubaidilah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.VI, No 3. Maret*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Agus, Johannes Djohan, 2016. *Manajemen dan Strategi Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative
- Alhusin, Syahri, 2003. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 10 for Windows*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Alwi, Hasan. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Asnawi dan Mashyuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: Uin Maliki Press.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Aziz, Anton Mulyono dan Maya Irijayanti.2014. *Manajemen*. Bandung: Mardika Group.
- Bailia. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Lamongan di Kota Manado*. *Jurnal EMBA Vol. 2 No 3 September 2014*.
- Berbagi Ilmu. 2011. *Pengertian Kuliner*. Diakses pada 29 Juli 2016 dari http://berbagi_ilmulengkap.blogspot.co.id/2011/09/Pengertian-Wisata-Kuliner.html.
- Choliq, Abdul. 2014. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- _____. 2011. *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi Sarana Perkasa
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- _____. dan Ibnu sukotjo. 2010. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty.

_____. dan T.H Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Cetakan Kelima. Jakarta: BPFE.

_____.2010. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: Pelaksanaan Penjualan, BPFE.

Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Ferdinand, A. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Fhirdaus, Bondan. 2012. *Pengertian Wisata Kuliner*. [Online]. Tersedia: <http://andanfhirdaus.blogspot.com/2013/01/pengertian-kuliner-kuliner-adalah-hasil.html>.

Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, 56: 6-21.

George, R Terry dan Leslie W.Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi aksara.

Ghalib, Rusli. 2014. *Ekonomi Regional, Edisi 2*. Bandung: Pustaka Ramadan.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.

_____. 2006. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS. pemasaran* . Jilid I. Jakarta : Erlangga.

_____. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. 2008. *Pengertian Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hartimbul Ginting, Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : CV Y rama Widya.

Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

_____. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Huriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Analisis Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

_____. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.

_____ and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

_____. 2012. *Principles Of Marketing*. Edition 14. Global Edition: Pearson Education

_____. 2012. *Manajemen Pemasaran: analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 2. Jakarta: Erlangga.

_____. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

_____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

_____. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey. Pearson Prentice Hall, Inc.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.

Lovelock, Christopher, et.al. 2010. *Pemasaran Jasa, Edisi 7, Jilid 2*. Erlangga: Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*. Edisi ketiga. Penerbit: PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekosiana.
- Mochammad, Ghozali. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi (Jasa Pengiriman Barang) CV Jaya samudera di Surabaya*. Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA), Surabaya: STIESIA.
- Nisa, Khoirun. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia(Persero) Sidoarjo. Vol. 1. No. 2*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya: STIESIA.
- Oliver, R. 2010. *Whence Consumer Loyalty. Journal Of Marketing*. Vol. 63.
- Parasuraman, A., 2013. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Reseption, and Expectation*. The Free Press. New York.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1. SERVQUAL.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence Of Service Marketing .Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, J. Paul dan Jerry C.Olson. 2000. *Consumer Behavior. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Lima Jam Olah Data dengan SPSS 19*. Yogyakarta: Andi.
- Puspitasari, Linda. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Spesial Sambel "SS" Purwokerto Fakultas Ekonomi Syariah*. Purwekerto: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri.
- Putri, Rahayu Suciana. 2013. *Analisis Pengaruh Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja (Studi Kasus Pada Pelanggan Gelael Supermarket Ciputra Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Riduwan. 2014. *Rumus dan Data dalam aplikasi Statistika*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rosvita Dua Lembang. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi S1 Reguler Universitas Diponegoro)*. Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rusli, Muhammad. 2014. *Pengelolaan statistik Yang Menyenangkan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saladin, Djaslim. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya
- _____. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Non Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saradisa, Catrina Nora. 2015. "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 11, 1-17.
- Setyani. 2016. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo)*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.
- Setyani. 2016. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo)*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penentuan Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Sujawerni, V dan Poly, Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

_____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

_____. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

_____. 2013. *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Buku Seru.

_____. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenali Konsumen)*. Jakarta: PT. Buku Seru Jagakarsa.

Supriyatin. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Di Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya Indonesia Surabaya: STIESIA.

Suwarni. 2009. *Marketing Mix Strategy Dalam meningkatkan Volume Penjualan*, Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 14 Nomor 1 Maret 2009.

Swasta, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

_____. 2010. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2010. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset.

_____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

_____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Trarintya, M.A.P. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Maunth*. Denpasar: Universitas Udayana

Trisnawati, Indah Nur. 2015. *Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Minat Pelanggan Di Benkel Cahaya Timur Semarang*.

Oliver, R. 2010. *Whence Consumer Loyalty*. *Journal Of Marketing*. Vol. 63.

Wijayanti, Titik. 2012. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. edisi 1. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Zikmund, William G. dan Babin, Barry J. 2013. *Essentials of Marketing Research (Fifth International Edition)*. China: Nelson Education.

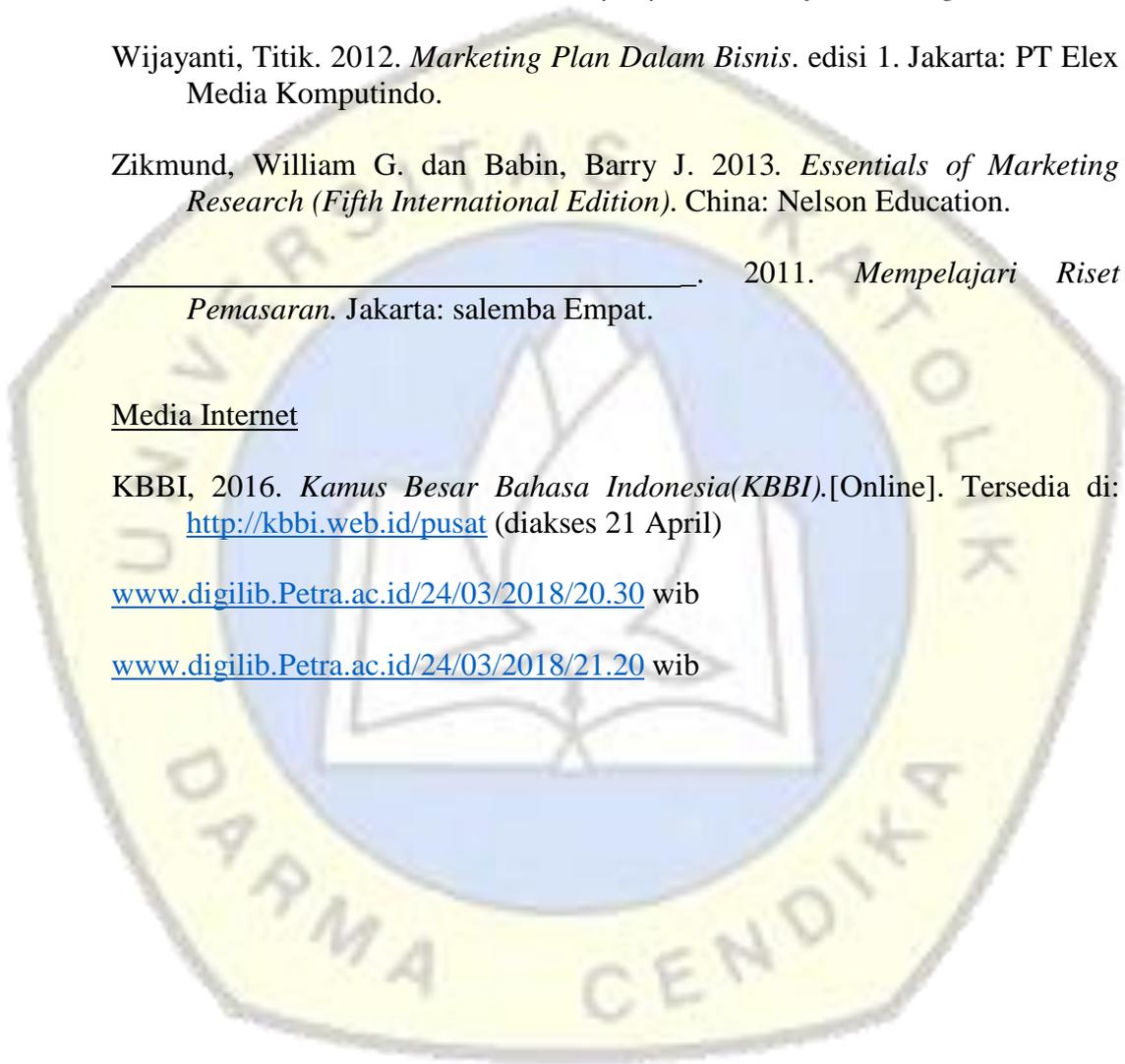
_____. 2011. *Mempelajari Riset Pemasaran*. Jakarta: salemba Empat.

Media Internet

KBBI, 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI)*. [Online]. Tersedia di: <http://kbbi.web.id/pusat> (diakses 21 April)

www.digilib.Petra.ac.id/24/03/2018/20.30 wib

www.digilib.Petra.ac.id/24/03/2018/21.20 wib



Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

