

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bab sebelumnya dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan yang di berikan *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya sudah sesuai standart yang diharapkan oleh pelanggan yang datang di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya karena karyawan bertindak cepat saat pelanggan datang ke tempat tersebut sehingga pelanggan merasa senang dipedulikan oleh karyawan *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya. Dan karyawan melayani pesanan pelanggan sesuai dengan pilihan pelanggan dan mengantarkan pesanan makanan dan minuman dengan tepat waktu kepada pelanggan yang datang di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya dan pelayanan seperti itu yang sudah diketahui oleh pelanggan yang datang di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana, nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah $1,670 < \text{nilai } t_{tabel} 1,993$.



2. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel bebas lokasi (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya. Karena pelanggan yang datang di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya tidak mempedulikan lokasi dimanapun berada dan meskipun tempat Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya yang berada di pinggir jalan sehingga pelanggan kurang melihat dengan jelas tetapi pelanggan tetap ingin mencari di mana tempat Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya berada dan pelanggan tetap ingin datang di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya karena pelanggan sudah senang nongkrong ke tempat Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} variabel lokasi (X_2) adalah $0,292 <$ nilai t_{tabel} $1,993$.
3. Hasil penelitian diiperoleh bahwa variabel bebas harga (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya. Karena harga yang diberikan di Rollaass *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya sangat terjangkau sehingga jika harga yang akan dinaikan oleh pihak Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya pelanggan tidak akan mau kembali datang ke tempat Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya karena harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang ada di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana, nilai t_{hitung} variabel harga (X_3) adalah $2,125 >$ niali t_{tabel} $1,993$ dan tingkat signifikan $0,037 <$ $0,05$.



5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil penelitian dari variabel independent kualitas pelayanan (X_1), lokasi (X_2), dan harga (X_3) yang berpengaruh adalah variabel harga (X_3) sebesar $0,186 = 18,6\%$, sehingga Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya diharapkan lebih memperhatikan variabel harga (X_3) agar tetap bisa bersaing dan tetap menjaga harga yang diberikan, dan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya dan pelanggan akan ingin kembali datang untuk menikmati makanan dan minuman yang disajikan oleh Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel lain karena berdasarkan analisa koefisien determinasi besarnya sumbangan variabel kualitas pelayanan (X_1), lokasi (X_2), dan harga (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) termasuk dalam kategori sangat rendah sehingga peneliti lain diharapkan memperkaya pengambilan variabel.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aditia Indra. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala Semarang.
- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Pelayanan Prima*. Cetakan I Yogyakarta: Gava Media
- Ferdinand, Augusty. 2013. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Edisi keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fikri, dkk.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Merdeka Malang. Vol.3 (No.1).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi kelima. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Harun Hargo. 2018. Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Katholik Darma Cendika. Surabaya.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi Revisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- _____. dan Gary Amstrong, 2010, *Principles of Marketing (Edisi 13)*, United States of America: Pearson.
- _____. dan Gary Amstrong 2012. *Prinsip - prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat: Jakarta.
- _____. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis kompetensi*. Edisi ke-2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- _____. dan A. Hamdani. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.





- Laksana, Fajar.2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mulyono, Bayu Hadyanto, Yoestini , Rini Nugraheni, Mustofa Kamal. 2011. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Volume 4, Nomor 2, Juli, Tahun 2007, Halaman 91.
- Mintarwan Kevin. 2018. Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Margo Nyaman Di Surabaya. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Katholik Darma Cendika Surabaya.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS v 22*, Yogyakarta: Mediakom.
- _____. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rusli, Muhammad. 2014. *Pengelolaan Statistik yang menyenangkan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosad dan Suprayanto 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor : In Media.
- Sarwono, Jonathan. 2015. *Rumus-rumus Populer Dalam SPSS 22 Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke-4. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- _____. 2014. *Service Excellent, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- _____. dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- _____. dan Gregorius Chandra. 2014. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sedarmayanti, 2014, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*, Bandung : PT Refika Aditama.
- Setyaningrum, Ari, Jusuf, dan Effendi 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.



- Sulastiyana, *et al.* 2015. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 25. Hal.3
- Suharjo. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto, RW dan Rosad.2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor : In Media.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen, Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tristiana, Ani, Mashariono, 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125. *Jurnal ilmu dan Riset Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stesia). Volume 5, Nomor 6, Juni 2016 (1-23).
- Utami, W.C. 2012. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Weenas, Jackson R.S. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal (607-618).