

## **BAB V PENUTUP**

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

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

- 1) Hasil uji regresi pengaruh linear berganda maka dari 3 variabel independent yang memiliki kontribusi paling besar adalah variabel Harga (X2) yaitu -0,499 atau -49,9%.
- 2) Hasil koefisien determinan menunjukkan *adjusted R square* sebesar 0,354 atau 35,4% yang artinya, variabel independent yaitu Produk (X1), Harga (X2), Kualitas layanan(X3) berkontribusi lemah terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).
- 3) Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD. Citra Bagus karena dihasilkan nilai t hitung  $-2,461 < \text{nilai } t \text{ table } -1,701$  dengan tingkat signifikan  $0,013 < 0,050$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- 4) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD. Citra Bagus karena dihasilkan nilai t hitung  $-3,732 < \text{nilai } t \text{ table } -1,701$  dengan tingkat signifikan  $0,001 < 0,050$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.



- 5) Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD. Citra Bagas karena dihasilkan nilai  $t$  hitung  $0,591 < \text{nilai } t \text{ table } 1,701$  dengan tingkat signifikan  $0,559 > 0,050$ , artinya  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel produk dan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan UD. Citra Bagas. Sebagai tindak lanjut peneliti merekomendasikan kepada perusahaan memperhatikan secara seksama pentingnya beberapa faktor tersebut :

- 1) UD. Citra Bagas diharapkan menyediakan produk yang sesuai dengan standart hotel dengan melakukan inovasi kenyamanan penggunaan agar dapat langsung digunakan.
- 2) UD Citra Bagas diharapkan menyediakan berbagai pilihan produk dengan klasifikasi harga yang berbeda-beda atau menerapkan tarif atas dan bawah sehingga ketika pelanggan membutuhkan produk yang biasa saja dengan harga terjangkau maka dapat disajikan oleh UD Citra Bagas demikian dengan sebaliknya, dimana dengan adanya sistem tersebut maka dapat membuat pelanggan puas dan tetap menggunakan jasa alat persewaan pesta ini.
- 3) UD Citra Bagas diharapkan memberikan potongan harga bagi pelanggan tetap sebagai bukti penghargaan kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa UD Citra Bagas secara terus menerus.



## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Nana Herdiana.2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alfigari. 2010. *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi, Edisi Kedua*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Ali Hasan. 2010. *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Alma, Buchari. 2016 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Assauri, S 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali pers.
- Bayhaqi, Yuzza, 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Minat Beli Ulang. *Tesis*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Effendi, Guntur. 2010 *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gunadi, Edison dan Sherly Rosalina Tanoto. 2018 Hubungan Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center. *Jurnal Agora*. Universitas Kristen Petra Vol.6.No.1. Juni(1-5).
- Hariadi, Doni. 2012. Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Projector Microvision. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. STESIA Surabaya Vol.1 No.8.
- Irawan, Hadi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Kotler dan Gary Amstrong. 2012 *Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas bahasa Indonesia. Jilid 1 & 2* jakarta : Erlangga.



- Kuncoro, M.P. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Jakarta : Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Loiharto, Cawan Saputra. 2015. Analisis Pengaruh Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Bioskop The Premier Surabaya. *Skripsi*. Surabaya : Fakultas Ekonomi. Universitas Katolik Darma Cendika.
- Lupiyoadi, A Hamdani Rambat. 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta :Penerbit Salemba Empat.
- Manullang dan Esterlina Hutabarat . 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Nasbir, Safira Fariza. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets. *Skripsi*. Kendari : Universitas Haluoleo.
- Payne, Adrian. 2007. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Edisi 7 Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta : MediaKom.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi,dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rangkuti, Freddy. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, Aprillia Dewi. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Djawi Lanbistro Coffee And Resto Surabaya. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Setiyaningrum, Ari dkk. 2015 *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Shinta, Agustina 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang : Universitas Brawijaya.



- Siti, Nurhayati. 2017 Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Pembelian Handphone Samsung di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*. Yayasan Pura Kumala. Vol.IV, No.2.September(60-69).
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi Dengan Metode R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sulistyorini, Niken Tri. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Warung Tengkleng dan Sate Mbak Diah Solo Baru). *Skripsi*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS
- \_\_\_\_\_. 2013. *Teori, Kuisisioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha ilmu .
- Susanto, Agus. 2013. Pengaruh Promosi, Harga dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Batik Tulis Karangmlati Demak. *Skripsi*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian* Yogyakarta : Andi Offset.
- Tri, yanto. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Pada Swalayan Marco Mart Mojoroto Kota Kediri). *Jurnal*. Kediri : Universitas Nusantara PGRI Kediri. Vol.I, No.2.(1-6)
- Triton, P.B. 2006. *SPSS 13.0 Terapan Reset Statistik Parametik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011 *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.

