



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. promosi (X1) Tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa sidik jari Japo Gabindo disurabaya, dimana dapat dilihat  $t_{hitung} 0,520 < t_{tabel} 1,98472$  dan tingkat signifikansi  $0,604 > 0,05$ .
2. kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa sidik jari Japo Gabindo disurabaya, dimana dapat dilihat  $t_{hitung} 5,789 > t_{tabel} 1,98472$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
3. Dengan menggunakan regresi linier berganda dalam menganalisa data, didapatkan hasil :  $Y=3,011+0,046X_1+0,453X_2$ . Artinya yang berpengaruh variabel kualitas pelayanan (X2)
4. Nilai Adjusted R Square diperoleh 0,252. Hal ini menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen 25,2% (Tingkat pengaruh rendah). Sisanya 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

## 5.2. Saran

Dalam hasil penelitian diatas, maka peneliti memberi saran terhadap Perusahaan JaPo GABINDO Surabaya demi meningkatkan kepuasan konsumen (Y), sebagai berikut :

1. Peneliti berharap Perusahaan JaPo GABINDO Surabaya dapat mempertahankan serta terus meningkatkan Kualitas Pelayanan demi meningkatnya pula Kepuasan Konsumen pada Perusahaan tersebut. Khususnya pada variabel Kualitas Pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan Kepuasan konsumen bagi Perusahaan JaPo GABINDO Surabaya, maka peneliti juga berharap bahwa hasil dari penelitian ini digunakan sebagai acuan untuk Perusahaan tersebut untuk terus meningkatkan Kualitas Pelayanannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang belum termasuk dalam penelitian ini dan bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, karena hasil penelitian ini sebesar 74,8% masih dipengaruhi oleh variabel lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung, Alfabeta
- Aprianto, Ronal. 2016. Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Bnj Elektronik Kota Lubuklinggau. *Jurnal Buletin Bisnis Dan Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Rawas. Vol.2(1)
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. ED. Revisi VI. Penerbit; PT Rineka Cipta, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ . 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ . 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. . Jakarta: Rineka Cipta.
- Arief, Muhammad. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec. Bandar Kab. Simalungun. *Skripsi*. . Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.
- Avina Pandia, Klara. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surat Kabar Harian Kompas Di Kelurahan Gunung Anyar Surabaya”. *Skripsi*. FIA Bisnis, Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dianto, Wahyu Indra. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak Dan Shake Jl. Cedrawasih No. 30 Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Fitri, Dan Widyawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Penjualan Online Shop busana Muslim. *Jurnal Ilmu dan riset Manajemen*. STIESIA. Vol.4. No.7 Juli 2015.
- Ghozali, imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan kunci keberhasilan jasa*. Sumber daya
- Khan, Shahzad; Hussain, Syed Majid; Yaqoob, Fahad, 2012. Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry, *International Journal of Management and Strategy*, Vol. 3.
- Khusaini, Ahmad. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. England: Pearson.
- \_\_\_\_\_ & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga



\_\_\_\_\_.& Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13  
Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga

\_\_\_\_\_. 2012. *Marketing Management* .14th edition. Jakarta:PT.  
Indeks Kelompok Gramedia.

Kurniawan,A Ronny. 2018. “Pengaruh kualitas pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian cctv Pada UD.Avtech Hikvision Center Di Surabaya”. *Skripsi*. Surabaya. Manajemen Pemasaran . UKDC

Panjaitan, & Yuliati, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No2.

Passe 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.2013. *Perilaku konsumen : Pendekatan Praktis*.Yogyakarta: CV.Andi

Sanjaya dan Prasetyo (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI*. STIE TRISAKTI. Vol. 18, No. 1, Juni 2016

Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang, Ub Press

Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Ketujuh belas, Penerbit; Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabesta.

\_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Penerbit; CV. ALFABETA, Bandung.

Sunyoto, Danang.2013.*Teori Kuesioner Dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix. 2010. “Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price,Promotion, Place,Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya”. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol.1, No. 2, Oktober 2010, 216-228.

Susanto, Agus. 2013. Pengaruh Promosi, Harga Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Batik Tulis Karangmlati Demak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.

Tjiptono, Fandy . 2011. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi



\_\_\_\_\_. & Gregorius Chandra. 2011. *Servis, Quality and Satisfaction (ed 3)*.  
Yogyakarta. Andi



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan  
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan  
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.