BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkanhasilpenelitiandanhasilanalisisdata,makadapatdiambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikanterhadapkepuasankonsumen diRollaas*Coffee andTea*Kertajaya.Konsumen merasacukuppuasterhadapindikator-indikatorfasilitasfisik(bangunan) kafe,kecepatandanketepatan karyawan dalam memberikan informasi, jaminan kepuasan dan kenyamananyang diberikan,dankeproaktifankaryawandalam mendengar keluhan. Untuk indikator ketepatan waktukaryawan dalam melayani, konsumen sudah merasapuas.
2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa fasilitas (X2) tidak berpengaruh terhadapkepuasankonsumendiRollaas*Coffee and Tea* Kertajaya. Terhadap indikator-indikator kondisi fasilitas di dalam ruangankafe,kelengkapanfasilitaskafe,tampilan fasilitaskafe, penggunaanteknologipadakafe,dankebersihanfasilitaskafekonsumen memberikan respon cukup puas.
3. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa lokasi (X3) tidak berpengaruh terhadapkepuasankonsumendiRollaasCoffee andTea Kertajaya.Terhadapindikator-indikatorkemudahanaksesmenujukafe, visibilitaskafe,kondisilalulintasdisekitarkafe,lingkungankafe,dan

lokasikafedibandingkanlokasipesaingkonsumenmemberikanrespon cukup puas.

4. Berdasarkanhasilanalisisdiperolehbahwakualitaspelayanan(X1), fasilitas(X2),danlokasi(X3)secara simultanataubersama-sama berpengaruh terhadapkepuasankonsumendiRollaas*Coffee and Tea* Kertajaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasilpenelitian, pembahasan, dan kesimpulanyang diperoleh,makasaranyang dapatdiberikankepadaRollaas*CoffeeandTea* Kertajayaadalah:

1. Kualitaspelayananberpengaruhterhadapkepuasankonsumen.Oleh karenaitu kualitas pelayanan perluditingkatkan terutamauntuk indikator ketepatan waktu karyawan dalam melayani, dimanapada penelitianiniindikatortersebutmemperolehrespontertinggiyaitupuas dengannilai4,02.Salahsatuyang dapatdilakukanadalahdengan menambahkankaryawan agarpekerjaanyangdilakukansemakin cepat dan tepat dalam melayani masing-masingkonsumen.
2. Bagipenelitianselanjutnyaapabilaakanmenelititentangkepuasan konsumen diharapkanmenambahkan variabel penelitian agar memperoleh hasilyanglebih baik.

DAFTARPUSTAKA

Arifin, Samsul.2011."Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas,DanKualitas Pelayanan TerhadapKepuasanKonsumen Pada HotelJeparaIndah".*Jurnal DinamikaEkonomi& Bisnis*.JeparaTradeandTourismCentre. Pecangaan. Vol.8 (No.1)Maret

BPS.2018.JumlahRestoran/RumahMakanMenurutKabupaten/KotaDiProvinsi Jawa Timur,2013-2016. (https://jatim.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/137)(Diakses21Maret 2018; pukul19.35)

___. 2018. Pertumbuhan EkonomiIndonesia TriwulanIV-2017. (file:///C:/Users/USER/Downloads/BRSbrsInd-20180308090812_rev.pdf)(Diakses 21Maret 2018;pukul 20.25)

Dianita,Siti.2015."PengaruhFasilitas,PelayanandanLokasiTerhadapKeputusanNasabahMenggunakan JasaBMT".Skripsi.Jakarta.SyariahdanHukum. UniversitasIslam NegeriSyarifHidayatullah

Efrianto,Agra.2016. Pengaruh Harga,Lokasi,PromosiDanLayananTerhadap Keputusan Menginap Di Hotel theAlanaSurabaya.*Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Stiesia Surabaya. Vo.5 (No.9)

Fikri, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan danLoyalitas Mahasiswa.*JurnalBisnisdanManajemen*. Fakultas IlmuSosialdanIlmu Politik. Universitas MerdekaMalang.Vol.3 (No.1)

Gerson,RichardF.2004.*MengukurKepuasanPelanggan*.Jakarta:VictoryJaya Abadi

Ghozali,Imam.2016.*AplikasiAnalisisMultivariateDenganprogramIBMSPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadian,Dian.2016."PengaruhKualitasPelayanan,Fasilitas,DanHargaTerhadap KepuasanKonsumen". Skripsi. STIE Cipasung. Tasikmalaya

Hermanto.YustinusBudi.2014.*KualitasLayananSekolahDanKepuasanSiswa*. DaerahIstimewaYogyakarta: Kanisius

_____. 2017. "Analisis Faktor Kualitas Layanan YangMenentukanKepuasanSiswa SMUK DiLingkunganYayasanYohanesGabriel".Tesis. ProgramPascasarjaya.Universitas Bhayangkara. Surabaya

Ibrahimetal.2015.ImpactofServiceQuality onCustomerSatisfaction in Maldives TourismIndustry.*International Journal of Accounting& Business Management*. Vol. 3 (No.2)November

KBBI.2018.KAFE.(https://kbbi.web.id/kafe)(Diakses22Maret2018;pukul 15.00)

KEMENPAR. 2018. Perkembangan Usaha Restoran/ Rumah Makan Berskala Menengah Dan Besar Menurut Provinsi, 2007-2012 (http://www.kemenpar.go.id/userfiles/file/E_2%20Perkembangan%20Usaha%20Restoran%20-%20RM%20Besar%20dan%20Menengah%20mnrt%20Provinsi%202008%20-%202012.pdf)(Diakses 21 Maret 2018; Pukul 19.48)

KEMENPAR. 2014. StandarUsaha Kafe. (http://kemenpar.go.id/userfiles/LAMPIRAN%20%20PERMEN%20PAREKRAF%20No_10%20TAHUN%202014%20ttg%20KAFE.pdf) (Diakses 23 Maret 2018;pukul 15.45)

KhaliddanSabar.2016.PengaruhKualitasPelayanan,PersepsiHargadanLokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tesis. UniversitasMercuBuanaJakarta

Kotler, Philip. 2008.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT.Intan SejatiKlaten

danKeller.2008.*ManajemenPemasaran*.Edisi12.Jilid1dan2. Jakarta: PT Macanan JayaCemerlang.

_____.2009.*ManajemenPemasaran*.Edisi13 Jilid2. Jakarta: Erlangga

. 2012. *Marketing Management*, 14th edition.Pearson Education.Inc., New Jersey, PrenticeHall

KristianandPanjaitan.2014.AnalysisofCustomerLoyaltythroughTotalQuality Service,Customer RelationshipManagementandCustomer Satisfaction. ScienceManagementProgram,Faculty ofEconomicsandBusiness, Brawijaya University.Malang.*InternationalJournalofEvaluationand Research in Education(IJERE)*Vol.3 (No.3)September

Mulyono,Sri.2017.*StatistikaUntukEkonomi&Bisnis*.Jakarta:MitraWacana Media

Oldy,Ardhana.2010.AnalisisPengaruh Kualitas Pelayanan,Harga,danLokasiTerhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi.Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro

Otaibi.2014.AnOverviewofCustomerLoyalty,PerceivedServiceQuality and CustomerSatisfaction: BriefonSaudiGrocery Stores.OthmanYeop AbdullahGraduateSchoolofBusiness.UniversitiUtara Malaysia. *Journal of Entrepreneurship and Business Innovation*. Vol. 1 (No.1)

Putranto,Thomas. 2016.PengaruhKualitas PelayanandanFasilitasTerhadapKepuasanKonsumen. Skripsi. Jurusan Manajemen.Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma

Rusli, Muhammad. 2014.*Pengelolaan StatistikYang Menyenangkan*. Yogyakarta: GrahaIlmu

Sangadjidan Sopiah. 2013.*Perilaku Konsumen PendekatanpraktisDisertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

Sanusi,Anwar.2011.*MetodePenelitianBisnis*.Jakarta:SalembaEmpatCetakan Kedua

Schneider,B.and White, S.2004.*ServiceQuality ReseachRespectives*. Sage, Thousand Oaks, CA

Sihombing,BroeryAndrew.2014.PengaruhLokasi,KualitasPelayananDan*Retail Brand Loyalty*TerhadapKesetiaan PelangganTokoCV. Kawani Sarana Petualang.*E-JournalGraduate Unpar*.UniversitasKatolik Parahyangan. Vo.1 (No.1)

Solomon,Michael.2013.*ConsumerBehavior:Buying,HavingandbeingTenth Edition*. England: Pearson EducationLimited

Sugiyono. 2014.*Memahami Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

_____.2012.*MetodePenelitianKuantitatifKualitatifdanR&D*.Bandung: Alfabeta

. 2013.*Statistika UntukPenelitian*. Bandung: Alfabeta

Sulistiono,AriBudi.2010.Pengaruh Kualitas Pelayanan,fasilitasdanLokasiTerhadap KeputusanMenginap. Skripsi.FakultasEkonomi. Universitas Diponegoro

Sulastiyono,Agus.2011.*ManajemenPenyelenggaraanHotel.SeriManajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

SURYA.CO.ID.Lestari,SriHandi.2018.PertumbuhanKinerjaRestorandanKafe diSurabayaStagnan,PengusahaDimintaLakukanIni.(PadaJumat,19 Januari2018)(http://surabaya.tribunnews.com/2018/01/19/pertumbuhan-kinerja-restoran-dan-kafe-di-surabaya-stagnan-pengusaha-diminta-lakukan-ini?page=all)(Diakses 21 Maret 2018;pukul 20.02)

Tjiptono, F.dan Chandra. 2005. *Service, Quality&satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

. 2014. *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta:Andi Offset

. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset

Trihendratmoko, dkk. 2017. PengaruhFasilitasPasien BPJSterhadap Kepuasan Pelangganpada RumahSakitTingkatII Udayana Denpasar.Skripsi. FakultasIlmu Sosial danIlmu Politik. Universitas Udayana

Umar,Husein.2011.*MetodePelitianUntukSkripsidanTesisBisnis*.Edisi11. Jakarta: Grafindo Persada.

Utari, Woro. 2014. Pengaruh KualitasLayanan,Harga,VarianObatdanFasilitas TerhadapKepuasanPelangganApotekYakersudaBangkalan.*JurnalNeo-Bis*. Vol.8(1)

Wahyuni,dkk.2015.*PengendalianKualitas*. *AplikasipadaIndustriJasadan Manukfatur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wulandari, Nur. 2013.AnalisisKualitas Peoduk, Kualitas Pelayanan danLokasiTerhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Fakultas Ekonomi Bisnis. Universitas Diponegoro

Wijaya, Tony. 2011.*Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PTIndeksKembangan

Yanto. 2016.*Statistika Inferensi UntukPenelitian*. Yogyakarta: CV. AndiOffset

Yeoetal.2015.AnAnalysisofPortServiceQuality andCustomerSatisfaction: The Case of KoreanContainer Ports.*The AsianJournalofShippingand Logistics*. Vol.31(4) 437-447

YunusdanBudiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas PelayananDanFasilitasTerhadap KepuasanPelanggan.*JurnalIlmudanRisetManajemen*.STIESIA.Vol.3. (No.12)