

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Sari Rasa Asli di Surabaya, karena para pelanggan merasa bahwa hidangan yang disajikan menarik, memiliki cita rasa yang khas, bersih, hidangan sesuai dengan gambar pada menu, porsi yang cukup tidak lebih atau kurang dan ketersediaan *condiment* (acar, sambal, kecap, dsb) yang cukup.
2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Sari Rasa Asli di Surabaya, karena para pelanggan merasa bahwa karyawan Depot Sari Rasa Asli menyajikan makanan dengan cepat, dapat bekerja dengan tepat, tidak membedakan pelanggan, sigap membantu, memiliki lokasi yang aman, karyawan yang ramah, rapi dan bersih, dan memiliki fasilitas yang lengkap.

5.2 Saran

1. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang besar terhadap Kepuasan pelanggan untuk itu, Kualitas Produk sebaiknya terus ditingkatkan agar semua pelanggan dapat terus merasa puas dengan produk (makanan) yang ditawarkan Depot Sari Rasa Asli dengan cara meningkatkan penampilan makanan dengan mengganti piring yang ada dan menjaga kebersihan makanan.
2. Kualitas Pelayanan Depot Sari Rasa Asli sudah baik, namun untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan adanya perubahan dari segi kerapian dari karyawan Depot Sari Rasa Asli, perubahan tersebut dapat dilakukan dengan mulai membuatkan seragam baru yang lebih bagus dan terus meningkatkan kinerja dari karyawan yang ada agar pelanggan dapat merasa lebih nyaman berada di depot Sari Rasa Asli. Keamanan tempat pun harus mendapat peningkatan, walaupun pelanggan sudah merasa aman berada di Depot Sari Rasa Asli namun alangkah baiknya bila diberi pengamanan lebih seperti CCTV, hal tersebut akan menambah rasa aman para pelanggan yang datang ke Depot Sari Rasa Asli.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembelian*. Bandung : Alfabeth
- Anggraeni, Dita Putri, dan Srikandi Kumadji dan Sunarti. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Juli 2016*
- Anwar, Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arumsari, Dheany. Analisis pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian air minum dalam kemasan (AMDK) Merek Aqua (Studi pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah). *Skripsi 2012 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro : Semarang*
- Surabayakota.bps.go.id: Kecamatan Gubeng Dalam Angka 2019. Surabaya: Badan Pusat Statistik
<https://surabayakota.bps.go.id/publication/2019/09/26/c0cfe3e0d0e7cce3be1d5ef5/kecamatan-gubeng-dalam-angka-2019.html> [diakses pada 27 Nov 2019]
- Dimas, Reza Sigit P. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). *Jurnal September 2014*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Indrawati, Aniek. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal ekonomi bisnis, TH. 16, No. 1, Maret 2011*

- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta : Gaung Persada Press
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat
- Kartajaya, Hermawan. 2009. *Service operation*. Jakarata : Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. *Principles of Marketing, 15th Edition*. Pearson Education Limited
- dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Maulidah, Iis, dan Joko Widodo dan Makhamud Zulianto. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi 2019*
- Priyanto. (2010). Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS. Yogyakarta. Gava Media.
- Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen, Edisi Ke-7*. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. Jakarta : PT. Indeks
- Simamora, Bilson 2004. Panduan Riset Prilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia
- Sudjana.2005. Metode Statistika Edisi ke-6. Bandung : Tarsito
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto, RW dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor : IN MEDIA
- Tabel t : <http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>
- Tabel r : <https://junaidichaniago.files.wordpress.com/2010/05/tabel-r.pdf>
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta : Andi.

_____ dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta : CV Andi Offset.

_____ 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta
: ANDI

Windarti, Tias dan Mariaty Ibrahim. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen Cv. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru). *Jom FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017*

Yanto, Tri. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Swalayan Macro Mart Mojoroto Kota Kediri). *Simki-Economic Vol. 01 No. 02 Tahun 2017 ISSN : BBBB-BBBB*

