

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

- 1) Berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kertanegara *Premium Guest House* Malang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi $F < \alpha 0.05$, sehingga secara bersama-sama bukti fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan dan Kepedulian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal itu dibuktikan dengan nilai signifikansi $t < \alpha 0,05$ sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan untuk semua variabel terhadap kepuasan konsumen. Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

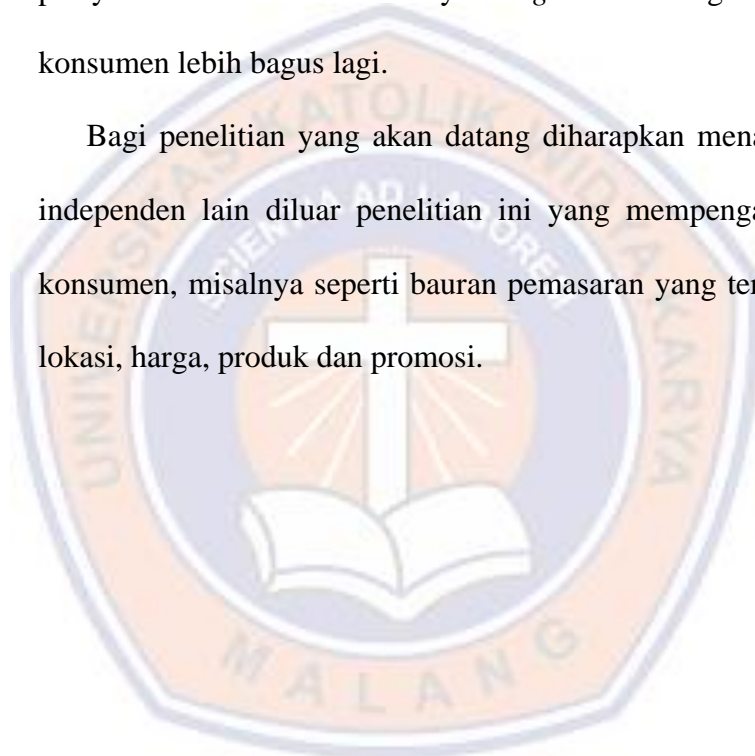
$$Y=1.375+ 0.200X1+ 0.310X2+0.368X3 + 0.060X4+0.153X5$$

- 2) Dimensi kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah keandalan, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai beta yang terbesar dibandingkan dengan nilai dimensi kualitas pelayanan lain-nya yaitu 0,368

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu keandalan sebagai dimensi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen maka saran yang dapat diberikan bagi perusahaan yaitu mempertahankan kinerja keandalan karyawan, misalnya sering memberi pelatihan-pelatihan dan edukasi secara berkala tentang pelayanan konsumen untuk karyawan *guest house* agar dapat melayani konsumen lebih bagus lagi.

Bagi penelitian yang akan datang diharapkan menambah variabel independen lain diluar penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya seperti bauran pemasaran yang terdiri dari faktor lokasi, harga, produk dan promosi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahu, 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2008 . *Dasar - Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan dan praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ardani, Sri & Kadek Adi Saputra. Jurnal “ *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa warnet nadiputra di denpasar* ” (2014) http://www.e-jurnal.com/2014/11/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap_27.html (diakses pada tgl 10-11-2015).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, M.iqbal. 2002. *Metodologi penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2002. *Dasar - dasar Pemasaran*. Jilid 1. Penerbit Prehalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip and K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta.
- Lovelock , Christopher & jochen wirtz, jacky mussry. 2010. *Pemasaran Jasa-Persepektif Indonesia jilid 1*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Penerbit salemba empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Bauran Pemasaran Bisnis Jasa*, . Penerbit salemba empat. Jakarta.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

- Nurchahya & Adhiguna . Jurnal “ *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bali summer restaurant kuta*” (2013) [http://www.e-jurnal.com/2013/12/pengaruh-kualitas pelayanan terhadap _2.html](http://www.e-jurnal.com/2013/12/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap_2.html) (diakses pada tgl 10-11-2015).
- Rangkuti, Freedy. 2002. *teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Seminari & Pratiwi. Jurnal ” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PadaMetro Futsal Renon Denpasar*” (2014) [http://www.e-jurnal.com/2014/11/analisis-pengaruh - kualitas - pelayanan. html](http://www.e-jurnal.com/2014/11/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan.html) (diakses pada tgl 10-11-2015).
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-20. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono dan Diana. 2001. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. Chandra Y. & Diana, A. 2004. *Marketing Scales*. Andi . Yogyakarta.
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ketiga. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2012. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*.Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husain. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT.Gramedia Pusat. Jakarta.