

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Sesuai hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti fisik (X5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) Restoran Warkop Brewok II Malang. Dibuktikan dengan skala signifikan F sebesar 0.00 dimana  $Sig < 0,05$ . Persamaan regresi yang dihasilkan adalah :  $Y = 2.608 + 0.157X_1 - 0.084X_2 + 0.01X_3 + 0.067X_4 + 0.632X_5$ . Koefisien determinasi (*Adjusted R Square = R<sup>2</sup>*) yaitu sebesar 0.501, yang menyatakan besarnya pengaruh dari indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Restoran Warkop Brewok II Malang. sebesar 50.1%. Sedangkan sisanya 49.9% ditentukan oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.
2. Pengaruh secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut: Variabel keandalan (X<sub>1</sub>), daya tanggap (X<sub>2</sub>), jaminan (X<sub>3</sub>) dan empati (X<sub>4</sub>) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Warkop Brewok II Malang. Hal ini ditunjukkan dengan skala signifikansi yang berturut-turut sebesar 0.241, 0.561, 0.903 dan 0,543 yang lebih besar dari alpha 0.05. Variabel bukti fisik (X<sub>5</sub>) menunjukkan skala signifikansi sebesar 0.00 lebih kecil dari alpha 0,05. maka dari itu variabel

bukti fisik ( $X_5$ ) dapat dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ).

3. Variabel bukti fisik ( $X_5$ ) menunjukkan sumbangan efektif yang paling besar yaitu sebesar 46.50%. Dapat dideskripsikan variabel bukti fisik ( $X_5$ ) berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ), karena memiliki skala presentase paling besar berskala 46.50%.

## **B. Saran**

1. Pihak Restoran Warkop Brewok II Malang dapat meningkatkan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada di Restoran Warkop Brewok II Malang.
2. Restoran Warkop Brewok II Malang sebaiknya lebih dikaitkan dengan variabel bukti fisik, yaitu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Warkop Brewok II Malang. Restaurant Warkop Brewok II Malang disarankan untuk selalu memperhatikan bukti fisik. Hal-hal yang berkaitan dengan variabel tidak hanya terkait dengan situasi saat ini, tetapi juga terus berubah di masa depan, tetapi efektivitas model aplikasi harus selalu ditinjau untuk menghindari monoton, dan pada akhirnya klien akan berpikir bahwa tidak ada bukti fisik yang ada. telah diterapkan, seperti modernitas teknologi pelayanan, keutuhan fasilitas ruang pelayanan, kamar dan kamar mandi bersih, dan petugas berpakaian rapi. Terus menarik minat konsumen dan membuat konsumen puas dengan pelayanan Restoran Warkop Brewok II Malang.

3. Sedangkan untuk variabel bukti fisik, mungkin merupakan variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Warkop Brewok II Malang, memberi isyarat kepada Restoran Warkop Brewok II Malang untuk berfokus pada item yang berkaitan dengan bukti fisik. Variabel tidak hanya dalam hal ini, tetapi mereka akan terus muncul di masa depan, tetapi efektivitas model implementasi harus ditinjau agar tidak monoton, sehingga ketika selesai, konsumen akan berpikir telah tidak maju.



## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Gofur. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen: Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB), Jurnal Fakultas Ekonomi UNIAT. 37 – 44.
- Afthanorhan, Awang, Rashid, Foziah, Ghazali. 2019. Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction: Management Science Letters Faculty Of Economics And Management Sciences, Universiti Sultan Zainal Abidin (UNISZA). 13 – 24.
- Apriyani, Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo): Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) Vol. 51, Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. 1 – 7.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang. Jumlah Restoran Menurut Kecamatan di Kota Malang, 2019. <https://malangkota.bps.go.id/dynamicTabel/2020/01/10/97/jumlah-restoran-menurut-kecamatan-di-kota-malang-2015-2019.html>. Diakses pada 31 Maret 2021.
- Dawi, Jusoh, Streimikis, Mardani. 2018. The Influence Of Service Quality on Customer Satisfaction And Customer Behavioral Intentions By Moderating Role Of Switching Barriers In Satellite Pay Tv Market : Recent Issues In Sociological Research Economics & Sociology, Vol. 11. 199 – 218
- Fatihudin, Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish Publisher. Yogyakarta.
- Fida, Ahmed, Balushi, Singh. 2020. Impact Of Service Quality On Customer Loyalty And Customer Satisfaction In Islamic Banks In The Sultanate Of Oman : Original Research Modern College Of Business & Science. 1- 10.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group. Yogyakarta.
- Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Unitomo Press. Surabaya.
- Jainuri. 2019. *Pengantar Aplikasi Komputer (SPSS) (Edisi Revisi)*. Hira Institute. Jambi.
- Joudeh, Dandis. Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In An Internet Service Providers : International Journal Of Business And Management Vol. 13 By Canadian Center Of Science And Education. 108 – 120.
- Kotler & Keller. 2012. *Management Marketing 14<sup>th</sup> Edition*. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Krisdianti, Sunarti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 70. 36 – 44.
- Maps.google.co.id. <https://bit.ly/3Ichvrb>. Diakses pada 3 April 2021.
- Ofela, Agustin. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi: Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. 1 – 15.
- Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, Oláh. 2019. The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordanian Banking Sector: Article MDPI. 1 – 24.
- Panjaitan. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Sukarno Pressindo. Kota Semarang.
- Risma Istiarini, Sukanti. 2021. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, Vol. X, No. 1.98 - 113.
- Shinta. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press (UB PRESS). Kota Malang.
- Siyoto, Siyoto. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tombeng, Roring, Rumokoy. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Raja Oci Manado: *Jurnal Emba Vol.7*. 891 – 900.

Wikipedia.com. Kota Malang. [https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Malang](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang). Diakses pada 31 Maret 2021.

Yudiatma, Triastity. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop di Surakarta: *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15* Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta. 346 – 353.

Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana. Jakarta.

