

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,140 - 0,011 X_1 + 0,181 X_2 + 0,032 X_3 + 0,590 X_4 + 0,203 X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis parsial diperoleh bahwa variabel bukti fisik (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar - 0,011 (bertanda negatif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar - 0,094 dengan tingkat signifikansi 0,926 (> 0.05). Nilai t_{hitung} negatif menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa bukti fisik (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil analisis yang kedua diperoleh bahwa variabel kehandalan (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,181 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 1,926 dengan tingkat signifikansi 0,059 (> 0.05). Hal ini berarti bahwa kehandalan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil analisis yang ketiga diperoleh bahwa variabel daya tanggap (X_3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,032 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 0,304 dengan tingkat signifikansi 0,762 (> 0.05). Hal ini berarti bahwa daya tanggap

(X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil analisis yang keempat diperoleh bahwa variabel jaminan (X4) memiliki koefisien regresi sebesar 0,529 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 4,260 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil analisis diperoleh bahwa variabel empati (X5) memiliki koefisien regresi sebesar 0,220 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 2,162 dengan tingkat signifikansi 0,035 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa kepedulian (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sesuai dengan pengujian secara parsial ditemukan bahwa variabel jaminan (X5) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan. Dengan demikian Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa jaminan (X5) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.

Berdasarkan analisa pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan menggunakan uji F, hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 21,676$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap

(X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.

2. Nilai *Adjusted R square* diperoleh sebesar 0,637. Hal ini berarti bahwa 63,7% kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan kepedulian (X5). Sedangkan 36,3% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka untuk penelitian yang akan datang untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan, untuk lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi. Kelima*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing (3rd ed.)*, New Delhi. Tata McGraw Hill.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung. Alfabeta.
- Daryanto, Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta. Gava Media.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Edisi Ketiga*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi pertama*, Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedelapan*, Jakarta. Erlangga.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1*, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta. PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta. Salemba Empat.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Yogyakarta. Ekonesia.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara", *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1, Juni 2005.
- Sasono, Febrian. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pelangi Malang".
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung. Alfabetha.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*, Malang. Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta. Andi.
- Transtrianingzah, Fia. 2006. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo".
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta. Ekonesia.