

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan yang dapat diambil bahwa Dimensi Kehandalan (X1), dimensi Jaminan (X2), dimensi Bukti Fisik (X3), Dimensi Empati (X4), Dimensi Daya Tanggap (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang bahwa koefisien determinasinya (R_s) sebesar 0,495. bisa dikatakan 49,5%, sedangkan 50,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Persamaan Regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,153 + 0,053 X1 + 0,046 X2 + 0,098 X3 + 0,892 X4 + 0,003 X5$$

Berdasarkan uji hipotesis dapat dijelaskan :

1. Hasil uji F bahwa secara simultan menunjukkan adanya pengaruh signifikansi secara simultan dari dimensi Kehandalan (X1), dimensi Jaminan (X2), dimensi Bukti Fisik (X3), Dimensi Empati (X4), Dimensi Daya Tanggap (X5) terhadap kepuasan konsumen di *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang.
2. Hasil uji t (*test*) bahwa secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari dimensi Kehandalan (X1), dimensi Jaminan (X2), dimensi Bukti Fisik (X3), Dimensi Empati (X4), Dimensi Daya Tanggap (X5) terhadap Kepuasan Konsumen di *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang.

3. Pengaruh dominan dapat dilihat pada tabel 4.14 hasil dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki *standardized* koefisien terbesar adalah variabel Empati (X4) sebesar 4,828. Dengan demikian variabel Empati (X4) memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, empati dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pembelian di *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan membantu bagi perusahaan maupun bagi pihak lain. Adapun saran yang diberikan adalah:

1. Mempertahankan keramahan serta sikap dari para karyawan agar kinerjanya dapat dipercaya oleh pengunjung, misalnya jangan ada rasa canggung ketika memberikan pelayanan, karena standar pelayanan *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang adalah pelayanan ramah menyapa, dan *The Arbanat* juga perlu memberikan kotak saran. Lembar evaluasi sebelumnya dinilai kurang efektif dalam penyimpanan, karena adanya unsur kelalaian dan kesengajaan dari karyawan apabila adanya evaluasi yang tidak baik dari pelanggan, karyawan cenderung menghilangkan lembar evaluasinya. Maka, lembar evaluasi ini harus memiliki wadah khusus guna menampung masukan dari konsumen kepada *The Arbanat*, sehingga dengan adanya masukan dari konsumen terhadap *The Arbanat*, dapat mengetahui dan berbenah untuk menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

2. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat menambah variabel independen lain diluar dari penelitian ini yang memengaruhi kepuasan pengunjung, misalnya seperti faktor produk makanannya, harga makanan, nuansa tempatnya dan sisi digital pemasarannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (survei pada konsumen The Little a Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2 Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metode Penelitian Bisnis-Lengkap Dengan Pengolahan Data SPSS*. ANDI: Yogyakarta.
- Dharmayanti, Diah. 2011. *Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ilmiah Universitas Petra Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutama, C. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mili Cafe & Restaurant*. Banyuwangi
- Indrawati dan Rachmawati. (2016,15 April). *Kuliner, Potensi Pariwisata Terbesar di Indonesia*,. Dikutip 28 Mei 2020. Dari suara.com: <https://www.suara.com/lifestyle>
- Irawan, Handi. 2011. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo.
- Kotler, Philip, 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Penerbit Prehalindo.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga
- Lathifah Shobib. (08 September 2018). Diakses 28 Mei 2020. Dari Merdeka.com : <https://malang.merdeka.com/pariwisata/kota-malang-disebut-miliki-potensi-sebagai-tempat-transit-wisata-1809057.html>
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mulyadi, N. 2012. *Perilaku Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

- Simamora, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono. 2017. *Service Management : Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono dan Diana. 2015. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wardani dan Efendi. 2015. Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien (Studi Kasus di RS*.”
- Windasuri dan Susanti. 2017. *Excellent Service, the secret building a service organization*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian. 2015. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zeitham, et al. 2011. *Delivering Quality*. 5Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang (diakses pada 29 Mei 2020)
- <https://malangdaily.com/2019/10/penghargaan-natamukti-malang-sukses-tingkatkan-sektor-umkm/> (diakses pada 29 Mei 2020)
- <https://www.suara.com/lifestyle/2016/04/15/115207/kuliner-potensi-pariwisata-terbesar-di-indonesia> (diakses pada 10 Juli 2020)
- <https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html> (diakses pada 27 Juni 2020)
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-operasional/> (diakses pada 27 Juni 2020)