

**BAB V**

**PENUTUP**

**A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil simpulan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mili *Café & Restaurant*. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *R Square* yang diperoleh yakni : 85.4%, yang menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan. Sedangkan sisanya 14.6% adalah faktor eksternal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persaman regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 3.603 + 0.210 X_1 + (0.282) X_2 + 0.182 X_3 + 0.522 X_4 + 0.339 X_5$$

Berdasarkan Uji Hipotesis dapat dijelaskan

- a. Berdasarkan hasil Uji F dapat diambil simpulan bahwa variabel Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empat dan Daya Tanggap berpengaruh secara simultan terhadap Variabel kepuasan konsumen.
- b. Berdasarkan hasil Uji t hipotesis dapat di ambil simpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y. Hal ini menandakan bahwa terbukti secara statistik untuk mendukung hipotesis bahwa variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap berpengaruh secara parsial atau individu terhadap kepuasan konsumen.
- c. Dimensi kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh adalah dimensi Empati (X4), hal tersebut ditunjukkan nilai *standardized* koefisien terbesar

dibandingkan dengan nilai dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu 0.396.

Dengan demikian Jaminan memiliki nilai mutlak / absolut.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan dalam penelitian ini, empati dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung Mili Café & Restaurant Banyuwangi, maka saran yang dapat diberikan bagi Mili Café & Restaurant Banyuwangi adalah mempertahankan, keramahan, serta sifat dari para karyawan agar kinerjanya dapat dipercaya oleh pengunjung, misalnya jangan ada rasa canggung ketika memberikan pelayanan, karena standar pelayanan mili adalah pelayanan kekeluargaan, ramah menyapa, dan anggap konsumen layaknya keluarga, Mili Café & Restaurant Banyuwangi juga perlu membuat kotak saran, kuesioner kecil ataupun Teknik lain untuk menampung pendapat dan pandangan konsumen mengenai Mili, sehingga dengan adanya masukan dari konsumen mili dapat mengetahui dan berbenah untuk menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat menambah variabel independen lain diluar penelitian ini yang memengaruhi kepuasan pengunjung, misalnya seperti faktor emosi dan biaya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aliyah dan Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap 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). *Metodologi penelitian Bisnis*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrani dan Rachmawati. (2016, 15 april). *Kuliner, Potensi Pariwisata Terbesar di Indonesia*. Dikutip 27 juni 2019. Dari Suara.com: <https://www.suara.com/lifestyle>
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta.
- Krisdianti dan sunarti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 70 No. 1 Mei 2019| .Fakultas Ilmu Administrasi . Universitas Brawijaya Malang.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Yogyakarta. Graha ilmu.
- Limanto. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen di Kertanegara Premium Guest House, Malang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Management.
- Riyan and Afriansyah. 2013. *Analisa Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang*. Jurnal Ilmu Peternakan. Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya, Malang.
- Riadi.(2017, 28 november). *Pengertian, Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran*, Dikutip 27 juni 2019. Dari [kajianpustaka.com](http://kajianpustaka.com) : <https://www.kajianpustaka.com>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono. 2017. *Service Management : mewujudkan pelayanan prima*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan, penelitian*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Tjiptono dan Diana. 2015. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Trihendradi. 2013. *Langkah-langkah mudah menguasai spss 2*. yogyakarta. Penerbit Andi.

Wardani dan Efendi. Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien (Studi kasus di RS. Medistra, Jakarta)* “. (2015). [www.e-journal.com](http://www.e-journal.com) (diakses pada Februari 2018).

Widasuri dan Susanti. 2017. *Excellent Service, the secret building a service organization*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

