

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen Restoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen lebih baik, maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen Restoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi. Artinya semakin baik kualitas produk didapat konsumen, maka tingkat kepuasan konsumen akan ikut meningkat.

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah, hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara umum, karena penelitian baru dilakukan pada konsumen Restoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi, dengan nilai R^2 sebesar 32 % atas 2 variabel bebas yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Praktis

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang didasarkan pada keramahan dan kemampuan komunikasi karyawan untuk menjaga kepuasan konsumen. Meningkatkan kualitas pelayanan dari segi penyajian makanan dan minuman dengan cepat agar konsumen tidak menunggu terlalu lama dan meningkatkan kepuasan konsumen karena masih mendapat penilaian tidak setuju sebanyak 11 responden dan 3 menjawab sangat tidak setuju terkait dengan pernyataan pemesanan makanan dan minuman dilayani dengan cepat.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang disajikan kepada konsumen dengan cara menambah menu spesial yang ada dan memperbaiki cita

rasa makanan agar sesuai dengan yang diharapkan konsumen, karena masih terdapat penilaian tidak setuju sebanyak 3 responden terkait dengan pernyataan.

3. makanan yang disajikan memiliki cita rasa yang sesuai dengan yang diharapkan dan menjadi item pernyataan dengan penilaian terendah mengenai kualitas produk.

5.3.2 Saran Akademis

Jika pada penelitian selanjutnya melakukan dengan objek yang sama, diharapkan dapat menambah referensi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, selain itu diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti citra merek, efisiensi dan efektifitas pelayanan, harga, fasilitas dan variabel lain atau mengganti variabel dependen dari kepuasan konsumen menjadi keputusan pembelian atau minat beli ulang karena perkembangan jumlah pembeli yang mengalami penurunan dan nilai (R^2) sebesar 32% dan masih terdapat 68% yang dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri, Prima, (2006). *Marketung Research For Beginner*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima Malang Gaya Media*.
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. (2013). *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Garvin, D. A. (2007). *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- Ghozali, Imam. (2014). *ekonometrika (Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS22)*. Semarang : BP UNDIP.
- Ibrahim, Malik dan Thawil, Sitti Marijam (2019), Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*. Vol.4, No 1. ISSN 2527-7592.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong (2012), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Edisi Ke-12 Jilid 1). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., dan Kevin, L.K. (2009). *Manajemen Pemasaran*, (Edisi ke-13 jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* edisi 4. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lewis dan Booms. (2012). *Service, Quality & Satication*. Edisi ke-3
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Maulidah,I. Widodo,J. dan Zulianto,M. (2019), Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol 13. No 1. ISSN 1907-9990.

Oliver, R.L. 2000. Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*. 63

Putera, Adhitya Kelena dan Wahyono (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cintra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*. ISSN 2252-6552.

Sumarni, Murti dan Jhon Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke-5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Sumarwan, Ujang (2015). *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif ,R&D*. Bandung :IKAPI.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service. Quality and Satisfuction Edisi Ketiga*. ANDI, Yogyakarta

Wulandari. N dan Mudiantono (2013), Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada konsumen KOPIKITA Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol.2, No 2. ISSN 2337-3792.