

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling*, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya, diterima. Artinya, bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.
2. Hipotesis 2: harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya, diterima. Artinya, bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.
3. Hipotesis 3: lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya, diterima. Artinya, bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.
4. Hipotesis 4: kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya, diterima. Artinya, bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.
5. Hipotesis 5: kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya, diterima. Artinya, bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.

6. Hipotesis 6: harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya, diterima. Artinya, bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.
7. Hipotesis 7: lingkungan fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya, diterima. Artinya, bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan dapat diberikan beberapa rekomendasi yang berupa saran-saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi restoran dan bagi penelitian selanjutnya.

5.2.1 Saran Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bagi penelitian selanjutnya menjadi acuan dan masukan serta menumbuhkan minat memperdalam studi untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

5.2.2 Saran Praktis

1. Kualitas Layanan

Manajemen restoran Taberu Ramen harus dapat lebih meningkatkan kualitas layanan dari segi kebersihan dan kerapian peralatan makan minum. Caranya pada tempat sendok, garpu dan sumpit diberi penutup agar terhindar dari debu maupun kotoran yang dapat menempel.

2. Harga

Manajemen restoran Taberu Ramen harus dapat lebih menyesuaikan harga dari segi porsi makanan dan minumannya. Caranya dengan menaikkan sedikit harganya namun dengan porsi yang sesuai daripada tetap mempertahankan harga namun porsi makanan menjadi berkurang.

3. Lingkungan Fisik

Manajemen restoran Taberu Ramen harus dapat lebih memperhatikan lingkungan fisik dari segi penataan ruangan. Caranya mendesain ruangan agar lebih lagi menonjolkan nuansa Jepang.

4. Kepuasan konsumen

Manajemen restoran Taberu Ramen harus lebih dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memberikan suasana makan yang lebih baik lagi. Caranya dengan lebih memperbaiki kualitas layanan, menyesuaikan harga, dan mempunyai lingkungan yang lebih baik.

5. Loyalitas konsumen

Manajemen restoran Taberu Ramen harus lebih dapat mempertahankan loyalitas konsumennya. Caranya dengan memberikan promo maupun diskon diwaktu tertentu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aryani, D., dan Rosinta, F., 2010, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Mei-Agustus, hal 114-126.
- Bitner, M. J., 1990, Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses, *Journal of Marketing*, April, pp 69-82.
- Cornelia, E.S., Veronica, N.S, Kartika, E.W., dan Kaihatu, T.S., 2008, Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 4, No. 2, September, pp 45-57.
- Durianto, D., Sugiarto., Sitinjak, T., 2001, *Strategi Menakklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Drake, C. 1998. Customer Satisfaction and Loyalty Tracking Survey, A Demonstration of Customer Loyalty Research in Practice, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, No.7, pp 228-292.
- Griffin, Jill., 2005, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Hendratono, T., 2011, Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Maskapai Penerbangan, *Jurnal Hospitour*, Vol. 2, No. 2, Oktober, pp 51-71.
- Hwang, J., dan Zhao, J., 2010, Factors Influencing Customer Satisfaction or Dissatisfaction in the Restaurant Business Using Answer Tree Methodolog, *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, Vol. 11, Issue 2, April, pp 93 – 110.

- Jahanshahi, A.A., Gashti, M.A.H., Mirdamadi, S.A., Nawaser, K., dan Khaksar, S.M.S., 2011, Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1, No. 7, Juni, pp 253-260.
- Kahn, B.K., Strong, D.M., dan Wang, R.Y., 2002, Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance, *Communications of The Acm*, Vol. 45, No. 4, April, pp 184-192.
- Kartajaya, Hermawan., 2006, *Hermawan Kartajaya on Service*, Bandung: Mizan.
- Kotler, P., 2005. *Manajemen Pemasaran*, 11th, Jilid 1, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., Ang, S.W., Leong, S.M., dan Tan, C.T., 2000, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, 1th, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 8th, Jilid 2, Alih Bahasa: Damos Sihombing, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2009^A, *Marketing Management*, 13th, Jilid 1, Alih Bahasa: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2009^B, *Marketing Management*, 13th, Jilid 2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Lonardo., dan Soelasih, Y., 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga , dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun *Word Of Mouth* Positif, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 1, Mei, hal 27-40.
- Lovelock, C.H., Jochen W., dan Jacky M., 2010^B. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi*, 7th, Jilid 2, Alih Bahasa: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K., 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa: Ir. Agus Widyanoro dan tim, Jakarta: PT Indeks.

- Lupiyoadi, R., 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, 3th, Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, B.H., Yoestini., Nugraheni, R., dan Kamal, M., 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang), *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 4, No. 2, Juli, hal 91-100.
- Musriha.,2011, Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Surabaya, *Ekuitas*, Vol. 15, No. 2, Juni, hal 247 – 268.
- Yen, Nee ng., 2001, A Study Of Customer Satisfaction, Return Intention, and Word-of-Mouth Endorsement in University Dining Facilities, Oklahoma: Bachelor of Science Oklahoma State University.
- Nugroho, A., 2013, Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan pada Restaurant Image, Perceived Value, Kepuasan Konsumen, dan Behavioral Intention (Studi Kasus Pada Kfc dan Hoka-Hoka Bento Di Solo Square Surakarta), *Skripsi*, Surakarta: Program Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Purnamasari, I.G.A.Y., 2015, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja, *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)*, Vol. 5, No. 1, hal 1-12.
- Putro, S.W., Hatane, S., Karina., dan Ritzky, K., 2014, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, hal 1-9.
- Ransulangi, M.S., Mandey, S., dan Tumbuan, W.A., 2015, Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No.3, September, hal 839-848.

- Sabir, R.I., Ghafoor, O., Hafeez, I., Akhtar, N., dan Rehman, A.U., 2014, Factors Affecting Customers Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan, *Journal International Review of Management and Business Research*, Vol. 3, Issue. 2, Juni, pp 869-876.
- Sarjono, H., dan Julianita, W., 2015, *Structural Equation Modelling (SEM):Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono., 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 11th, Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto., 2009, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Indeks
- Suwandi., Sularso, A., dan Suroso, I., 2015, Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo, Vol. 14, April, hal 68-88.
- Tjiptono, F., 1997, *Strategi Pemasaran*, 2th, Yogyakarta: Andi.
- Utami, Novita Dian., dan Oetomo, H.W., 2015, Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 5, Mei, hal 1-20.
- Widjaya, O.H., Suryawan, I.N., dan Stefani, 2014, Analisis Pengaruh Waktu Tunggu, Harga, Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan “R” Seafood, *Seminar Nasional Inovasi dan Tren (SNIT)*, hal B18-B25.
- Widyaningtyas, N., dan Sudiro, A., 2015, Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Saboten Shokudo (Studi Kasus Pada Rumah Makan Saboten Shokudo Jalan Dieng Kota Malang).
- Yamin, S., dan Kurniawan, H., 2009, *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*, Jakarta: Salemba Infotek.

Zeithaml., 2003, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, 3th, Boston: McGraw-Hill/Irwin.

Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Boston: McGraw-Hill/Irwin.