

BAB V

PENUTUP

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana, maka penelitian ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Departement Store Karsa Utama Gorontalo dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Hal ini dinyatakan dengan persamaan analisis regresi sederhana. Dalam perhitungan keofisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 28,6 % variabilitas mengenai Kepuasan konsumen terhadap Departement Store Karsa Utama Gorontalo dapat dinilai dari Kualitas Pelayana, Sedangkan yang 71,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi variabel dalam penelitian ini dan diharapkan untuk dapat diteliti bagi yang berkepentingan. Variabel lain tersebut adalah promosi, harga, kualitas produk dan lain-lain.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut : Hasil pengujian hipotesis dan regresi disimpulkan bahwa variabel kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Departement Store Karsa Utama Gorontalo, maka diharapkan kepada Departement Store Karsa Utama Gorontalo agar tetap mempertahankan kualitas yang ada, karena kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen yang baik merupakan faktor inti yang mampu mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan dapat melakukan kunjungan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Utama (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten, Jurnal OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 – 110, ISSN 1693 — 2102
- Berry dan Parasuraman (2003). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan, Jurnal vol. 21 24-30.
- Budi, Santoso (2006). Pengaruh Kepemimpinan Situasional Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai, Jurnal Manajemen
- Budi. TP (2006), *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik*. Yogyakarta : Andi Offset
- Dibyantoro dan Nani Cesimariani (2012) Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang, Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS) Vol. 2 No. 2.
- Fathoni, Abdurrahmat (2006) Manajemen Sumber daya Manusia. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2001). *Struktural Equation Modeling Alternatif Dengan Partial Least Square*. Edisi 2. Semarang: UNDIP
- Husnan, Saud (2003) Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan (keputusan Jangka Pendek), Edisi keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Husein, Umar, (2003), *Studi Kelayakan Dalam Bidang Jasa*, Cetakkan Pertama, PT. Gramedia, Jakarta
- Juran, dalam Zulian Yamit (1996) *Manajemen Kualitas produk dan jasa*, Penerbit Ekonosia, Jogjakarta
- Kotler, Philip, (2000), *Marketing Management*, Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip, (2001), *Dasar – Dasar Pemasaran*, Penterjemah Hendra Teguh, Intermedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2002), *Marketing Management*, (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan), PT. Indeks, Jakarta.

- Kotler, Philip (2003), *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lukman, Sampara. (2003), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Oliver (1997) *Great Answer To Tough the marketing Question*, PT. Prenhalindo, Jakarta
- Parasurahman, et all (1985) *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*, Penerbit Kunci Ilmu, Jakarta
- Parasurahman, A., Valerie A. Zeithaml and Arvind Malhotra (2005), *E-SQUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*, *Journal of Service Research*.
- Parasurahman, A. Valerie, diterjemahkan oleh Sutanto, (2001) *Delivering Quality Service*, New York : The Free Press
- Parasurahman, A., Zeithaml, W. and Berry, L. (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*, Vol. 49.
- Parasurahman (1991), *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*, *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4, pp. 420-50
- Payne, Adrian (2000) *Pemasaran Jasa (the essence of service marketing)* Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Pratiwi, Dinar Ika (2010) *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*, SKRIPSI, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Purnama, Nursya, bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Rao purba (1996) *Measuring Consumer Perceptions Factor Analysis*, *The Asian Manager* (february –march)
- Richard F Gerson (2004) *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta
- Subaidi (2008) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Internet Zaisya Net Di Malang* Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang

- Suharto, Abdul Majid. (2009). *Customer Service* dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2001). Metode penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2004). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. (2001), Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineke Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, (2005), *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2001), Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy (2002) Pemasaran Internasional, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Umar husain (2003), Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, PT.Gramedia, Jakarta
- Uma Sekaran (2006) Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Salemba Empat, Jakarta
- Yamit, Zulian. (2005). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml V. A., (1992) *Problems And Strategies In Service Marketing*, In: Bateson J. (ed.), *Managing service marketing*, London, The Dryden Press.
- Zeithaml V. A., (2000), *Service Quality, Profitability And The Economic Worth Of Customers: What We Know And What We Need To Learn*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 28 No. 1, pp. 67-85.
- Zeithami, Valarei.A dan Mary Jo bitner (2004) *Servicemarketing: Integrating Costumer Focusacrossthe* fim.3rdEd., Mc Graw Hill, New York