

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel penelitian yakni Kualitas Pelayanan dan kepuasan konsumen di UKM Dahlia Kota Gorontalo memiliki keandalan instrumen yang baik, dan jawaban yang konsisten dari responden.
2. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) UKM Dahlia dengan melihat hasil koefisien regresi dimana  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, sehingga hipotesis yang disusun telah *terbukti dan diterima*.
3. Variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 30,6% terhadap kepuasan konsumen, sementara sisanya sebesar 69,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar UKM Dahlia serta UKM Kota Gorontalo lainnya dapat memfokuskan kegiatannya dalam hal penyampaian pelayanan yang berkualitas untuk menjamin kepuasan konsumen.
2. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya, yang membahas praktek manajemen pemasaran khususnya menyangkut Kualitas Pelayanan dan kepuasan konsumen.
3. Kiranya penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi pihak lain untuk dapat menambah faktor atau variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rajawali Prejs
- Egnel et.al, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip. 2001, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta : PT.Prenhallindo
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, 1997, Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation and control*, Englewood Chiffs, N.S : Prentice. Hall International, inc
- Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2001, Salemba Empat, Jakarta
- Supranto.2004.*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugianto, Hadi, "Mengukur Kepuasan Konsumen". Pusat Pengembangan Bisnis & Manajemen Riau, Desember,
- Suryani Tatik, Sri Lestari, & Wiwik Lestari, " Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbangkan di Indonesia" ,2001, prahara offset, Surabaya.
- Tse, David K. & Wilton, Peter C, 1988, "Models of Customer Satisfaction Formation: An Extension", *Journal fo Marketing Research*, Vol.25, May 1988, pg. 204-212.
- Tjiptono, 2007, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Jawa Timur.
- Tjiptono, 2006, *Pemasaran Jasa*, Mayumedia, Malang.

- Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2002 *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi 2002, prinsip-prinsip total Quality Service. Yogyakarta : Penerbit Andy
- Tjiptono, Fandi, *Manajemen Jasa*, 1996, Andi Offest, Yogyakarta.
- Via, 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*, Skripsi : Solo
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Usmara, 2003, *Implementasi Manajemen Stratejik: Kebijakan Dan Proses* PT. Amara Books, Jogjakarta.
- Zeithmal, L. Valerie A., 1998, “*Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means End Modal and Synthesis of Evidence*”, *Journal of Marketing*, Vol.52, Juli, pg.2-22.
- Zeithmal, L. Valerie A., Parasuraman, A., Berry, Leonardo L.,1988, “*Servqual; A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*”, *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spiring, pg.12-40.
- Zikmund, W.G.,2004, *Bussines Research Method, The Drden Press, Harcourd College Publisher*.