

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo. Nilai t negatif menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang searah antara Empathy dengan Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo. Hal ini dikarenakan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Empathy sebesar 0,829 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan nilai t_{tabel} ($0,829 < 1,661$) sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya tidak signifikan.
2. Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo. Nilai t positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara Responsiveness dengan Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo. Hal ini dikarenakan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Responsiveness sebesar 7,079 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t_{hitung} lebih besar

3. dibandingkan nilai t_{tabel} ($7,079 > 1,661$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya signifikan.
4. Secara simultan variabel bebas (Empathy dan Responsiveness) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo). Kemudian nilai R Square adalah sebesar 0,565. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 56,5% variabel Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo dapat dijelaskan oleh Empathy dan Responsiveness, sedangkan sisanya sebesar 43,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan Resto Red Black Gorontalo berupaya untuk memberikan arahan kepada karyawan agar lebih memberikan atau meningkatkan Empathy dan Responsiveness kepada konsumen.
2. Sebaiknya karyawan pada Resto Red Black Gorontalo berusaha meningkatkan kinerjanya melalui pemberian Empathy dan Responsiveness kepada konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya merekonstruksi bentuk-bentuk pernyataan dalam penelitian ini, serta mengembangkan operasional variable. Langkah yang dapat dilakukan yakni dengan menggunakan skala guttman dalam pengumpulan data agar hasil jawaban responden dapat lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasiid, Muhammad Hasyimi. *Pengaruh TERRA (Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Baker, Dwayne A. dan John L. Crompton. 2000. "Quality, Satisfaction, and Behavioural Intentions" dalam *Annals of Tourism Research*, Vol 27, No 23. Great Britain: Elsevier.
- Budiningsih, Asri. 2004. *Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Hanggraningrum, Maya Dewi, Tita Hariyanti, Achmad Rudijanto. 2017. *The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan*. *Journal of Applied Management (JAM)*. Vol. 15, No.4.
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Edisi 1. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Japarianto, Edwin. 2019. *Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Minat Berkunjung Ulang Mall Di Surabaya Melalui Perceived Quality dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 13 No. 1, Hal 17-26.
- Juliana. 2019. *Analisis Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Price Terhadap Customer Satisfaction*. *Jurnal Manajemen*. Vol. 8 No. 9, Hal 5867-5886.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control" (9th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Phillip, Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. : Erlangga.
- Kozak, M., (2001). Repeaters'behaviour at two distinct destinations. *Annals of Tourism Research*, 28(3), pp. 784-807.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maftuhah , Ida, Tanisah. 2015. *The Effects of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust and Perceived Value Towards Customer Loyalty*. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 6 No. 1, Hal 55-61.

- Marieta, Prilando Dewi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Legend Coffee Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Rahayu, Maria Putri. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Berkunjung Ulang (Studi pada Pengunjung Museum Affandi Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Raswendo. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Rumah Makan Puti Minang Raja Basa Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri, Raden Intan Lampung.
- Rusdin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako*. *Jurnal Katalogis*. Vol 5 No.1, Hal 65-77.
- Sarwono, 2007 *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi Offset
- Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA.
- Suwaldiman, Afuan Fajrian Putra. 2014. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Dalam Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (Ppak)*. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Vol. 15, No.9.
- Tandhia, Merry. 2016. *Peningkatan Reliabilitas , Daya Tanggap dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group*. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Vol 1 No. 1, Hal 1-8.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2002. *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta. Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, Ph. D. & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDI.