

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa

1. *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah makan Mawar Sharon Kota Gorontalo. Adanya perhatian pihak manajemen RM. Mawar Sharon terkait faktor *Physical evidence* / bukti fisik dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen rumah makan..
2. *People* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen RM. Makan Sharon Kota Gorontalo. Semua sikap dan tindakan karyawan dalam bentuk pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen RM. Makan Mawar Sharon
3. *Physical evidence* dan *People* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen RM. Makan Mawar Sharon Kota Gorontalo. Hal ini membuktikan bahwa penyajian bauran pemasaran jasa dengan perpaduan *Physical evidence* dan *People* akan membawa dampak pada peningkatan kepuasan konsumen pada RM. Makan Mawar Sharon

5.2 Saran

Saran yang dapat di berikan berdasarkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen/ pengelola RM. Mawar Sharon harus mempertahankan dan meningkatkan bentuk pelayanan jasa dari variabel Physical Evidence, karena telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Pihak manajemen/ pengelola RM. Mawar Sharon harus mempertahankan dan meningkatkan bentuk pelayanan dari variabel People karena telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen .
3. Diharapkan fasilitas yang sudah cukup lengkap secara bertahap terus disempurnakan dan ditingkatkan lagi agar dapat menciptakan suasana rumah makan yang nyaman bagi pengunjung RM. Mawar Sharon.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. 1993. *The Essence Of Service Marketing*(Pemasaran Jasa). Yogyakarta : Andy
- Adrian, Payne. (2000). *Pemasaran Jasa, The Essence Of Service Marketing*. Yogyakarta : Andy.
- Alma,buchari.2003.*Manajemen Pemasaran&Pemasaran Jasa*. Edisi 2.Bandung : Alfabeta.
- Amilia,S.,&Novianti, A. (2016). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan Vol 5 no 1 459-468.
- Amofah Ofosu, Isaac Gyamfi, Christine Osei Tutu.2016. *The Influence of Service Marketing Mix on Customer Choice of Repeat Purchase of Restaurant in Kumasi, Ghana* European Journal of Business and Management. Vol.8,No.11, Hal 102-112.
- Bitner,Mary Jo, Zeithaml, Valarie. (1996). *ServiceMarketing*. Edisi1. Boston.McGraw-Hill
- Bitner,M.J.dan Zeithaml,V.A.,2003,*Service Marketing* (3rd ed),Tata McGraw Hill,New Delhi.
- Dewi Yunita Citra, Putu Ngurah Suyatna Yasa,Ni Luh Putu Indiani.2018. *Influence of Service Quality and Marketing Mix on Customer Satisfaction and Loyalty of Padma Resort Legian*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha. Volume 5, Nomor 2, 119-127.
- Effendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Yogyakarta.
- Farida, I, Tarmizi. 2016. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis. Vol. 1, No.1, Hal: 3140.
- Giese, J.L.and J.A.Cote. 2000. *Defining Customer Satisfaction*, Academy of Science Review
- Grewal,D dan Levy,M. (2010). *Marketing 2nd Edition*. McGraw Hill. New York.
- Ghozali,Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS" Semarang:UNDIP.
- Hurruyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

- Iffan, Muhammad, Raeni Dwi Santy, Rengga Radaswara. 2018. *Pengaruh Proses dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Santika Bandung*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Vol. 8, No.2.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran, jilid 2*, Edisi 12, PT Indeks, New Jersey
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Machmud, Rizan. 2018. *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Marlina Dewi, Yunia Wardi, Dina Patrisia. 2018. *Effect of Marketing Mix on Customer Satisfaction and Loyalty PT. TIKI Padang Branch*. *Journal Advances in Economics, Business and Management Research*. Vol. 64.
- Niode, Idris Y And Raflin Hinelyo. 2020. *The Determinant of The Improvement of Sales Volume by Small Medium Enterprises That Sell Processed Food in Gorontalo Regency*. *Journal of The Community Development in Asia (JDCA)*. Vol 3, No 2.
- Niode, Idris Y dan Herwin Mopangga. 2016. *Manajemen Usaha: Produk Unggulan Stik Jagung Ikan*. Ideas Publishing. Gorontalo
- Niode, Idris Y, Yusniar Mendo, Rauf Fajrunnisa R. 2020. *Role Of Purchase Decision As A Mediation That Influences Atmosphere Store On Customer Satisfaction*. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences (RJOAS)*. ISSUE 7 (103), July 2020. pp. 37-44
- Nirwana. (2004). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang : Penerbit Diyoma.
- Nugroho, Ryan, Edwin Japarianto. 2013. *Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price dan Place Terhadap Tingkat Kunjungan di Kafe Coffee Cozies Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1, No. 2.
- Ramadona Vicky, Sugeng Basuki. 2016. *Pengaruh People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Kediri*. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis* E-ISSN: 2407-5523 ISSN :2407-3741. [Vol 2, No 1 \(2016\)](#)

- Rizan Machmud. 2013. *Peran Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Kemasyarakatan Narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten gowa*. 9(3):409-421
- Rizan Machmud, Andi Juanna. 2018. *Analysis Of Factors Affecting The competitiveness Of Small And Medium Enterprises In Gorontalo Province, Indonesia*. 7(3):70-78
- Rizan Machmud. David P.e. Saerang, Agus S. Soegoto, Rudy S. Wenas, Liem Gai Sin. 2019. *The Influence Of E-Marketing And Information System On University Image*. 35(20):773-786
- Sangadji,E.M.,dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sari, Indah Purnama, Tiara Elsy Medyani. 2018. *Harga dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal*. Vol.10, No.2.
- Sari, Suci Wulan. *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Dalam Ngabean Resto*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, & Rnd*. Bandung: Alfabeta.
- Tanisah, Ida Maftuhah. 2015. *The Effects of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, and Perceived Value Towards Customer Loyalty*. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 6, No. 1.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Penerbit Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. John Wiley & Sons, inc, s.
- Wulandari Kristina Ayu. 2017. *Pengaruh Physical Evidence, Aksesibilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel dan Resto Mitra Inn Kediri*. Artikel Skripsi. Vol. 1, No. 03.
- Zeithaml, bitner, & gremler. (2009). *Service Marketing: integrating Customer Focus Across The Firm*.
- Zeithaml, Valerie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition: integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill inc.