

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 9,187, sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan $n-k-1 = 96-1-1=94$ sebesar 1,661. Jika kedua nilai t ini dibandingkan dengan maka nilai t_{hitung} masi lebih besar dibandingkan nila t_{tabel} ($9,187 > 1,661$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya signifikan.
2. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Konsumen. Ini dibuktikan dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,473. Nilai ini merupakan bahwa sebesar 47,3% variabel Kepuasan Konsumen dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Resto Domestique Gorontalo. Sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Misalnya variabel produk, price, promosi, place.

5.2 Saran

1. Bagi Resto Domestique Gorontalo dapat memperhatikan kualitas pelayanannya kepada konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapkan oleh konsumen.

2. Karena dengan memperhatikan kualitas pelayanan akan terciptanya kepuasan konsumen di Resto Domestique Gorontalo.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang bervariasi dan memungkinkan untuk menambah variabel yang lebih berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam*.
Jurnal of Business Administration. Vol 1, No. 2.
- Brown, E. W. (1992). *Plastic In Food Packaging, Propertyes, Design and Pabriccation*. Marcell Dekker Inc. New York.
- Freddy Rangkuti, 2009, *Strategi Promosi Yang Kreatif*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2016. *Service Quality & statisfaction*, Edisi ketiga. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro, Semarang.
- Ismet Sulila, Tineke Wolok, Abdul Rahman Pakaya. 2019, *Implementasi Iptek Untuk Standardisasi, Pemasaran, dan Distribusi Produk Kerajinan Sulaman Kain Karawo Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Di Kabupaten Gorontalo*. VOL. 4, No. 1. Badan Penerbit Lembaga Penelitian, Pengabdian, dan Pengembangan Masyarakat (LP3M) Universitas Mathila'ul Anwar Banten.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 12, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke 11, Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.

- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke 11, Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- Mowen J C dan Minor. 1998). *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. Jurnal Manajemen. Vol 4, No. 8.
- Parasuraman, V. A. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. Service Quality*, 2015-220.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta,Salemba Empat, 2008.
- Sangadji, E. M., dan Sophia. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2011, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tineke Wolok, Ismet Sulila, Weny Almoravid Dungga. 2019. *Implementasi PPDM Tahun Pertama Bagi Masyarakat Pesisir Danau Limboto Melalui Penguatan Sumber Daya Manusia dan Iptek Manajemen Pemanfaatan Eceng Gondok Sebagai Produk Unggulan*. Vol. 4, No. 1. Badan Penerbit Lembaga Penelitian, Pengabdian, dan Pengembangan Masyarakat (LP3M) Universitas

Mathila'ul Anwar Banten.

Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. Jhon Wiley & Sons, Inc, S

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Indikator Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

