

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasinya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 9,460, dan signifikan 0,000. Oleh karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $9,460 > 2,70$ ) dan  $p < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen yang berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ) dan harga ( $X_3$ ) secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) sehingga menolak  $H_0$  yang menyatakan faktor pelayanan, produk, dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai koefisien R square diketahui sebesar 0,204, artinya kualitas layanan, produk, dan harga dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen sebesar 20,4%. Sedangkan sisanya sebesar 79,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas layanan diketahui sebesar 2,150 dan signifikansi sebesar 0,034. Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,150 > 1,96$ ) dan nilai p ( $0,034$ )  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara parsial

antara variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil ini membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

4. Nilai  $t_{hitung}$  variabel produk diketahui sebesar 2,103 dan signifikansi sebesar 0,038. Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,103 > 2,01) dan nilai p (0,038) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas yang terdiri dari produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y).
5. Nilai  $t_{hitung}$  variabel harga diketahui sebesar 3,117 dan signifikansi sebesar 0,002. Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3,117 > 1,98) dan nilai p (0,000) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas yang terdiri dari harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y).
6. Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa variabel harga paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dengan besar  $t_{hitung}$  3,117 > besar  $t_{tabel}$  1,98, sehingga  $H_0$  ditolak karena dari hasil uji t menyatakan harga merupakan faktor yang paling dominan dalam kepuasan pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil dari penelitian faktor produk yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Dirty Chicks. Maka dari itu pihak pengelola harus memperhatikan produknya seperti memperbaiki penampilan dari produk dengan penambahan garnish agar lebih menarik, serta penambahan variasi menu atau snack. Serta mencari tahu faktor lain yang menjadi pengaruh kepuasan konsumen diluar penelitian.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan menggunakan data yang lebih akurat dengan jumlah yang lebih banyak, menambah variabel independen yang lain dan menggunakan lokasi penelitian yang berbeda serta menggunakan metode lain seperti wawancara langsung dan alat uji yang lebih lengkap sehingga diperoleh hasil yang lebih baik dan valid.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2013. *Marketing & kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. CAPS (center for academic publishing service).
- Ardiana Hariasari. 2015. *Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Restoran Nikkou Ramen Yogyakarta*. Tidak dipublikasikan. Universitas negeri yogyakarta.
- Ardjuuno Wiwoho. 2008. *Pengetahuan tata hidang*. PT. Erlangga.
- Bennion, M & Scheule, B. 2004, *introductory foods (12<sup>th</sup> ed)*. USA : pearson prencite hall.
- Basu swastha dan irawan. 2008, *manajemen pemasaran modern, edisi kedua. Cetakan kesepuluh*, liberty, Yogyakarta.
- Bucharo Alma. 2011. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Catatan 5*. Bandung : CV Alfabeta.
- C.S. Hutasoit. 2011. *Pelayanan publik teori dan aplikasi*, cetakan pertama. Jakarta : Magnascript publishing
- Danang Sunyoto. 2013. *Metodologi penelitian akuntansi*. Bandung : PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Fajar laksana. 2008. *Manajemen pemasaran pendekatan praktis edisi pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta : andi offset.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen jasa edidi kedua*. Yogyakarta : penerbit andi.
- Fandy tjiptono & Gregarioenus Chandra. 2011. *Service quality satisfaction*. Yogyakarta : Andi offset.

- Gilang Hayu Arifitama. 2016. *analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan mang engking di Surakarta*. Tidak dipublikasikan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler and Amstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler and Keller. 2012. *Marketing management, 14th*, Person education.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen pemasaran edisi 13*. Jakarta : Erlangga
- Lodevica virgoani putri totok. 2017. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap keputusan tamu menginap di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta*. Tidak dipublikasikan. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat. Jakarta
- Ninemeier, J. D. and Hayes, D. K. 2011. *Restaurant Operations Management*. Pearson Prentice Hall.
- Rahman, Arif. 2010. *Strategi dahsyat marketing mix for small business cara jitu merontokkan pesaing*. Cetakan pertama. Jakarta : Trans media pustaka.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- Ririn Tri Ratnasari, Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan kasus manajemen pemasaran*. Edisi 1. Bogor : Ghalia indonesia.
- Stanislaus S. Uyanto. 2009. *Pedoman analisis data dengan SPSS*. Yogyakarta. Graha ilmu.
- Subagyo. 2009. *Metode Penelitian Teori dan Praktek*, Rineke Cipta 2011.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Statistik untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2008. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*. Jakarta : Rineke cipta.

Wardani Widyastuti. 2016. *Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk restoran Banyu Mili Resto Yogyakarta* : tidak dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.

# LAMPIRAN

## SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 980 /Q.AMPTA/III/2018  
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 19 Maret 2018

Kepada Yth  
Bapak Andrew Mathias  
Manager Dirty Chicks  
Jl. Perumnas, Area Toko Gatic, Seturan, Sleman  
Yogyakarta


Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Restoran Dirty Chicks, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 26 Maret 2018 sampai dengan tanggal 26 April 2018, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Administrasi Hotel :

Nama Mahasiswa : Nonivia Ekaningtyas  
No Mahasiswa : 314100707  
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI DIRTY CHICKS"**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih

Hormat kami  
Ketua  
  
Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:  
-File



## SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



Jl. Surami 895-847 Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55143

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Marketing DirtyChicks Yogyakarta, Membenarkan bahwa :

Nama : NONIVIA EKANINGTYAS

NIM : 314100707

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jenjang : D IV

Kampus : STP AMPTA YOGYAKARTA

Judul Penelitian : Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Dirty Chicks.

Adalah benar telah melakukan penelitian lapangan di DirtyChicks Yogyakarta (Outlet Perumnas) sampai selesai dengan baik.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Mei 2018

DirtyChicks Yogyakarta

  
Purni Bayu Subagio  
DIRTY CHICKS MUSSEL

## KUESIONER PENELITIAN

Nama :

Jenis kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Umur :

Isilah pernyataan dibawah ini dengan keadaan yang ada

SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

### X1 pelayanan

No	Pernyataan	Skala penilaian			
		SS	S	TS	STS
1	Ruangan harus terlihat rapi dan bersih				
2	Transaksi dilakukan dengan cepat dan tepat				
3	Dalam melayani pelayan harus cepat dan tanggap				

### X2 produk

No	Pernyataan	Skala penilaian			
		SS	S	TS	STS
1	Produk yang ditawarkan berkualitas				
2	Penampilan dari produk menarik				
3	Rasa dari produk tersebut enak				

X3 harga

No	Pernyataan	Skala penilaian			
		SS	S	TS	STS
1	Harga yang terjangkau				
2	Ada diskon bagi pelanggan tetap				
3	Ada diskon dihari-hari tertentu				

Y kepuasan

No	Pernyataan	Skala penilaian			
		SS	S	TS	STS
1	Kepuasan tamu diutamakan				
2	Pelayanan prima untuk mendukung kepuasan tamu				
3	Tamu merasa puas dengan harga yang ditawarkan				

## DOKUMENTASI



## DAFTAR NAMA RESPONDEN

NO	NAMA RESPONDEN
1	NURMALA
2	LIDIA
3	RATNA
4	DANNY
5	JESICA
6	ABU SUNAWA
7	PUTRA
8	CHRISTIAN
9	JAY
10	JESSLYN
11	TRYA
12	HADI
13	SHANDRA
14	GUNTORO
15	ANDRI
16	DODO
17	NINGSIH
18	KRISTA
19	RISKIANA SARI
20	RISFA PUTRY
21	GEMPITA AYU
22	FINA
23	ANISYA
24	SONITA
25	ANASTASIA
26	CLARA PUSPITA
27	ELSA WIDIA
28	ADE NURVITA
29	LINTANG
30	NI KADEK ARI
31	AFIFAH ASRI
32	ELISA ISTIANAH
33	JONI JHOSUA
34	ADI PRABOWO
35	CHAIRIL ABDULAH
36	INDRA
37	LUKAS
38	QOLBUN SALIM
39	WELLY CHRISTIAN
40	GIDEON MASSAEL

41	AGUNG BUDI
42	AUDREY
43	SHANI
44	RENALDY YUDA
45	AZIZ NOOR
46	NATHAN
47	FAUZAN
48	ANANDA PUTRA
49	KEVIN
50	RIRI
51	DIKI ALDYANSAH
52	MARTIN DWI CAHYO
53	SULTAN
54	TORO
55	ALDY
56	SILVINA YULIA
57	ANGGRAINI DESTI
58	VANIA SARI
59	FAZA DEOLA
60	ICHA
61	ZHAFIRA
62	ANGGUN FEBEY
63	ANGGARA
64	YESSY
65	TITA
66	DEN ALEXA
67	BUNGA
68	NADIA
69	DONNA
70	WISNU
71	OKY
72	TRIKARDO
73	RANDY
74	REZA TASLIM
75	ACONG
76	DENNY
77	ANDIKA SAPUTRA
78	IRVAN SAPUTRA
79	ANDYAKSA PUTRA
80	MAHATMA
81	RADITO
82	GUMILANG SANJAYA
83	SENJA
84	ANDHIKA

85	AJI WARDANI
86	JOSE
87	CITO
88	I MADE BAYU
89	BENEDICTA
90	SASYA
91	ESTERINA
92	MARSHA
93	MARISA
94	YOSHI
95	STHPANIE
96	EKA
97	LEXA
98	MANDA
99	PUTRA PRATAMA
100	KIKI

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Norina ekaingraf  
 NO. MAHASISWA : 31110070  
 JUDUL PENELITIAN : Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Dity Chicks.

NAMA PEMBIMBING I : CAI LARASATI DEA, NIM

NAMA PEMBIMBING II : MONA ERYTHREA NUR ISLAMU, SIP MA

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
01	20/2/18	Perbaikan - Metode penelitian - R. masalah - landasan teori - Hipotesis - Kualitas penelitian - Metode penulisan - Daftar Pustaka	E
02	7/3/18	Perbaikan - Metode penulisan - Kualitas penelitian	E

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
01	6/2/18	Perbaiki Penulisan Latar belakang Landasan teori Hipotesis Daftar Pustaka	E
2	08-03-18	Penelitian terdahulu ditambah penulisan daftar isi	E
3	12-03-18	ACC proposal	E



NAMA MAHASISWA : \_\_\_\_\_  
 NO. MAHASISWA : \_\_\_\_\_  
 JUDUL PENELITIAN : \_\_\_\_\_

NAMA PEMBIMBING I : \_\_\_\_\_

NAMA PEMBIMBING II : \_\_\_\_\_

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
3	9/3/18	Acc proposal	E
04	20/3/18	Perbaikan - Tata tulis - landasan teori - Aspek	E
05	7/6/18	Acc penulisan	E

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
A	05-06-18	Perbaiki Penulisan dan Saran ditambah	E
5	08-06-18	ACC ulang	E



## HASIL ANALISIS DATA

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	45	45%
2	Laki-laki	55	55%
Total		100	100%

#### Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Sma	35	35%
2	Perguruan tinggi	65	65%
Total		100	100%

#### Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar	27	27%
2	Mahasiswa	50	50%
3	Wiraswasta	9	9%
4	Lainnya	14	14%
Total		100	100%

### Umur

No	Umur	Frekuensi	persentase
1	16-25	84	84%
2	26-35	13	13%
3	36-45	3	3%
Total		100	100%

### UJI VALIDITAS

Variabel	Indikator	Rxy	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0,834	Valid
	X1.2	0,812	Valid
	X1.3	0,777	Valid
Produk	X2.1	0,799	Valid
	X2.2	0,711	Valid
	X2.3	0,857	Valid
Harga	X3.1	0,834	Valid
	X3.2	0,907	Valid
	X3.3	0,867	Valid
Kepuasan pelanggan	Y1	0,830	Valid
	Y2	0,820	Valid
	Y3	0,870	Valid

### UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,769	Reliabel
Produk	0,736	Reliabel
Harga	0,689	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,724	Reliabel

## UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,120	,431		2,599	,011
X1	,224	,104	,207	2,150	,034
X2	,208	,099	,199	2,103	,038
X3	,258	,083	,286	3,117	,002

a. Dependent Variable: Y

### Uji F/Simultan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6,025	3	2,008	9,460	,000 <sup>b</sup>
Residual	20,380	96	,212		
Total	26,404	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

### Uji R

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,478 <sup>a</sup>	,228	,204	,46075

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1