BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian diperoleh nilai Fhitung sebesar 28,369 dengan signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di restaurant AMARTA Hotel galuh Prambanan Klaten.
2. Variabel kualitas produk makanan (X_1) mempunyai angka signifikan di bawah 0,05 (0,023 < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen restaurant AMARTA Hotel Galuh Prambanan Klaten. Kesimpulan tersebut dapat diperkuat dengan membandingkan thitung dengan t_{tabel}. Nilai t_{hitung} variabel kualitas produk diketahui sebesar 2,336 dan berdasarkan tabel t diketahui nilai t_{tabel} sebesar 0,678.
3. Variabel kualitas pelayanan (X_2) mempunyai angka signifikan di bawah 0,05 (0,000 < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak

dan H_a diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen restaurant Amarta. Kesimpulan tersebut dapat diperkuat dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}. Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan diketahui sebesar 4,096 dan berdasarkan tabel t diketahui nilai t_{tabel} sebesar 0,678.

B. Saran

1. Kualitas produk makanan di restaurant AMARTA Hotel Galuh Prambanan Klaten sudah cukup bagus, maka perlu adanya produk produk baru sehingga konsumen banyak pilihan, dengan tetap mempertahankan kualitas yang ada.
2. Kualitas pelayanan yang sudah baik, perlu untuk di pertahankan dan di tingkatkan, karena setiap konsumen memiliki karakter yang berbeda, sehingga kepuasan konsumen tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. **Konsumen dan Pelayanan Prim**a. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

Fandy Tjiptono. (2012). **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta: Andi Offset

Kotler dan Keller, 2008. **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.

----------, 2009. **Manajemen Pemasa**ran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. **Prinsip-prinsip Pem**asaran,Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Margaretha S. & Edwin Japarianto (2012). **Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecik Toko Roti Ganep's di Kota Sol**o. Jurnal Manajemen Pemasaran

Marsum. (2010). **Restoran dan Segala Permasalahannya**. Yogyakarta: Andi Publisher

Nur Wulandari. (2013). "**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Kon**sumen (Studi Kasus pada Konsumen Kopikita Semarang)". Skripsi. Universitas Diponegoro.

Rahmawati Kusdyah, (2008), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta, ANDI

Riduwan. 2004. **Metode dan Teknik Menyusun Tesis**. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: AlfabetaSugiyono. (2014). **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

----------, 2013. **Metode Penelitian Manajemen**. Bandung : Alfabeta

Supranto, J. (2006). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar**.Jakarta : PT.Rineka Cipta

LAMPIRAN 4

Tabulasi hasil jawaban responden

No	Kualitas Produk					
	1	2	3	4	5	Jml
1	4	3	4	3	4	18
2	4	3	4	4	4	19
3	3	2	2	3	3	13
4	3	3	3	3	4	16
5	4	4	4	4	3	19
6	4	3	3	4	3	17
7	4	3	4	4	3	18
8	3	3	3	3	3	15
9	3	2	3	3	3	14
10	4	3	3	3	4	17
11	5	4	4	4	4	21
12	4	4	4	4	3	19
13	4	3	4	3	3	17
14	4	4	4	4	4	20
15	3	2	4	3	2	14
16	4	3	3	3	4	17
17	4	2	3	3	4	16
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	3	3	3	17
20	4	3	3	3	3	16
21	4	4	4	4	4	20
22	5	4	5	4	5	23
23	4	3	4	4	4	19
24	4	4	4	4	4	20
25	4	3	4	3	4	18
26	4	3	4	4	4	19
27	5	4	3	4	4	20
28	4	3	3	3	4	17
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	3	4	4	19
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	4	4	3	17
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	3	4	4	20
35	5	4	3	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	3	3	3	4	17
38	4	3	4	3	4	18
39	4	4	4	4	4	20
40	5	3	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	3	3	3	4	17
43	4	4	4	4	4	20
44	4	3	4	3	3	17
45	4	4	4	4	3	19
46	5	4	4	4	4	21
47	4	4	4	3	4	19
48	3	2	3	2	3	13
49	5	4	4	4	4	21
50	3	3	4	3	4	17
51	4	4	4	4	4	20
52	3	4	4	4	4	19
53	5	4	4	4	3	20
54	4	4	5	4	4	21
55	2	3	3	3	3	14
56	4	3	4	3	3	17
57	4	3	4	4	3	18
58	4	4	4	3	3	18
59	3	3	4	4	3	17
60	4	3	4	3	4	18
61	4	3	4	4	4	19
62	3	4	3	4	3	17
63	4	4	3	3	4	18
64	5	4	4	5	5	23
65	3	4	4	3	4	18
66	4	4	4	4	4	20
67	4	3	4	2	3	16
68	4	3	4	3	3	17
69	3	3	4	4	3	17
70	4	4	4	4	4	20

No	Kualitas Layanan					
	1	2	3	4	5	Jml
1	4	4	4	3	4	19
2	4	4	4	3	4	19
3	3	2	4	3	3	15
4	3	3	3	3	4	16
5	5	4	4	4	4	21
6	4	3	4	3	4	18
7	4	4	4	3	4	19
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	5	3	4	4	5	21
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	3	4	19
13	4	4	3	4	4	19
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	3	3	3	17
16	4	3	4	3	4	18
17	4	3	4	3	4	18
18	3	4	3	4	4	18
19	3	3	3	3	4	16
20	3	3	4	4	4	18
21	5	4	5	4	4	22
22	4	5	5	4	5	23
23	4	4	4	4	5	21
24	4	4	4	3	4	19
25	3	4	3	4	4	18
26	4	4	3	3	3	17
27	5	3	4	4	5	21
28	3	3	4	3	3	16
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	3	4	3	17
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	3	3	18
33	5	4	4	4	4	21
34	3	3	3	3	4	16
35	5	3	4	4	5	21
36	5	4	4	5	4	22
37	4	3	3	4	3	17
38	4	4	3	4	4	19
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	5	4	4	21
41	4	4	4	3	4	19
42	4	3	4	3	3	17
43	5	4	5	4	4	22
44	3	4	4	4	5	20
45	3	4	4	3	4	18
46	3	4	4	4	4	19
47	3	4	4	4	4	19
48	3	3	4	3	4	17
49	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	3	3	3	17
52	4	4	3	3	3	17
53	3	4	4	3	3	17
54	4	5	4	4	4	21
55	4	3	4	3	4	18
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	3	4	4	19
58	4	4	3	4	4	19
59	4	4	4	3	4	19
60	4	4	4	4	2	18
61	4	4	4	3	3	18
62	4	3	3	3	4	17
63	4	3	4	4	5	20
64	4	4	4	4	5	21
65	4	4	4	3	4	19
66	4	4	4	4	4	20
67	3	4	3	3	4	17
68	4	4	3	3	4	18
69	4	4	4	4	3	19
70	5	4	4	4	4	21

No	Kepuasan Konsumen					
	1	2	3	4	5	Jml
1	4	4	3	3	4	18
2	4	4	3	3	4	18
3	3	2	3	2	3	13
4	2	3	3	2	3	13
5	4	4	4	3	4	19
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	3	3	4	18
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	3	4	19
11	4	4	4	3	3	18
12	4	3	3	3	4	17
13	4	4	4	3	3	18
14	4	4	4	4	3	19
15	4	3	3	4	4	18
16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	3	3	4	18
18	4	4	4	3	4	19
19	4	4	3	3	4	18
20	4	4	4	3	3	18
21	4	4	4	4	4	20
22	5	4	4	4	4	21
23	5	4	4	3	4	20
24	4	4	3	3	4	18
25	4	3	4	4	3	18
26	4	3	3	4	4	18
27	4	4	4	3	4	19
28	3	3	3	2	3	14
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	3	4	4	18
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	3	3	4	18
35	4	4	4	3	3	18
36	5	4	5	4	4	22
37	4	4	4	3	4	19
38	5	4	4	4	4	21
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	3	4	19
41	3	4	3	3	3	16
42	4	3	3	3	3	16
43	3	4	4	4	3	18
44	3	4	4	3	3	17
45	4	3	3	3	4	17
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	3	4	19
48	4	4	3	4	3	18
49	4	3	3	3	3	16
50	4	4	4	3	4	19
51	4	4	3	4	4	19
52	4	3	3	3	3	16
53	5	4	3	4	3	19
54	5	4	4	4	4	21
55	4	3	3	3	3	16
56	4	4	4	3	3	18
57	4	4	4	3	4	19
58	4	4	4	4	3	19
59	4	3	3	3	3	16
60	4	4	4	4	3	19
61	4	4	3	3	3	17
62	4	4	3	3	4	18
63	4	4	4	3	4	19
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	3	3	4	18
66	4	4	4	4	3	19
67	4	4	3	3	4	18
68	4	3	3	3	3	16
69	4	4	4	3	4	19
70	4	4	4	3	4	19

HASIL UJI VALIDITAS

a. Kualitas Produk Makanan

Correlations

		Produk_1	Produk_2	Produk_3	Produk_4	Produk_5	Jml Produk
Produk_1	Pearson Correlation	1	.452**	.240*	.397**	.469**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.000	.046	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Produk_2	Pearson Correlation	.452**	1	.365**	.593**	.423**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Produk_3	Pearson Correlation	.240*	.365**	1	.389**	.197	.598**
	Sig. (2-tailed)	.046	.002		.001	.102	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Produk_4	Pearson Correlation	.397**	.593**	.389**	1	.344**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.004	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Produk_5	Pearson Correlation	.469**	.423**	.197	.344**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.102	.004		.000
	N	70	70	70	70	70	70
Jml Produk	Pearson Correlation	.727**	.803**	.598**	.762**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Kualitas Pelayanan

Correlations

		Pelayanan_1	Pelayanan_2	Pelayanan_3	Pelayanan_4	Pelayanan_5	Jml Pelayanan
Pelayanan_1	Pearson Correlation	1	.209	.362**	.378**	.235	.689**
	Sig. (2-tailed)		.083	.002	.001	.051	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Pelayanan_2	Pearson Correlation	.209	1	.218	.295*	.106	.552**
	Sig. (2-tailed)	.083		.070	.013	.382	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Pelayanan_3	Pearson Correlation	.362**	.218	1	.236*	.303*	.652**
	Sig. (2-tailed)	.002	.070		.049	.011	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Pelayanan_4	Pearson Correlation	.378**	.295*	.236*	1	.352**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.049		.003	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Pelayanan_5	Pearson Correlation	.235	.106	.303*	.352**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.051	.382	.011	.003		.000
	N	70	70	70	70	70	70
Jml Pelayanan	Pearson Correlation	.689**	.552**	.652**	.692**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Kepuasan Konsumen

Correlations

		Kepuasan_1	Kepuasan_2	Kepuasan_3	Kepuassan_4	Kepuasan_5	Jml Kepuasan
Kepuasan_1	Pearson Correlation	1	.412**	.333**	.480**	.423**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Kepuasan_2	Pearson Correlation	.412**	1	.532**	.315**	.374**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Kepuasan_3	Pearson Correlation	.333**	.532**	1	.380**	.206	.704**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.001	.087	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Kepuassan_4	Pearson Correlation	.480**	.315**	.380**	1	.197	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.001		.102	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Kepuasan_5	Pearson Correlation	.423**	.374**	.206	.197	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.087	.102		.000
	N	70	70	70	70	70	70
Jml Kepuasan	Pearson Correlation	.754**	.740**	.704**	.691**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

a. Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.762	.759	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk_1	14.37	2.904	.532	.314	.719
Produk_2	14.87	2.693	.646	.445	.674
Produk_3	14.59	3.348	.390	.181	.764
Produk_4	14.73	2.896	.601	.405	.694
Produk_5	14.64	3.131	.487	.279	.733

b. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.647	.648	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan_1	14.90	2.178	.443	.227	.572
Pelayanan_2	15.07	2.531	.293	.116	.641
Pelayanan_3	15.01	2.333	.423	.199	.583
Pelayanan_4	15.24	2.273	.486	.259	.555
Pelayanan_5	14.91	2.282	.364	.179	.613

c. Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.740	.742	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan_1	14.16	2.105	.583	.374	.664
Kepuasan_2	14.37	2.179	.575	.381	.670
Kepuasan_3	14.56	2.163	.499	.335	.696
Kepuassan_4	14.80	2.162	.471	.286	.708
Kepuasan_5	14.51	2.369	.397	.229	.732

UJI RGRESI, UJI F, UJI t, DAN KOEFISIEN DETERMINASI

a. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	5.123	1.732		2.958	.004			
	Kualitas Produk	.231	.099	.270	2.336	.023	.568	.274	.210
	Kualitas Pelayanan	.466	.114	.474	4.096	.000	.644	.448	.368

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.931	2	50.966	28.369	.000[b]
	Residual	120.369	67	1.797		
	Total	222.300	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

c. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677[a]	.459	.442	1.340

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk