

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

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

1. Jasa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal tersebut terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,318 dengan probabilitas 0,025 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ )
2. Menu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal tersebut terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,197 dengan probabilitas 0,033 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ )
3. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal tersebut terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,924 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ )
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara jasa pelayanan, menu dan harga terhadap kepuasan konsumen di The House of Raminten. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 24,297 dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ )
5. Harga merupakan faktor yang paling dominan diantara faktor yang lain karena memiliki  $t_{hitung}$  terbesar sebesar 4,924 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ )

## **B. Saran**

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

### 1. Bagi The House Of Raminten Yogyakarta

Disarankan agar meningkatkan kualitas jasa pelayanan, menu, dan nilai harganya sehingga dapat meningkatkan juga kepuasan konsumen di The House Of Raminten Yogyakarta.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan dapat menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di The House Of Raminten Yogyakarta seperti lokasi, fasilitas dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Irawan. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Cetakan ke 6. Jakarta: PT. Elex media komputindo
- Arikunto,S. 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Ed Revisi VI, PT. Rineka Cipta.Jakarta
- A . Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L, Berry.1998.“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Bucharo Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.Catatan 5. Bandung: CV Alfabeta
- Bennion, M & Scheile,B. 2004, *Introductory Foods* (12<sup>th</sup>ed). USA: pearson prencite hall
- Danang Sunyoto. 2013. *Perilaku Konsumen, CAPS (Center of AcademyPublishing Service)*, Yogyakarta
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*.Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan danImplikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- . 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: PenerbitAndi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. ANDI
- Gitosudarmo, Indriyo. 2001. *Manajemen Strtegi*. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung : Alfabeta

- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi ke-12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- . 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke-9, Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Philip, Kotler dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke-8, Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta
- . 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Solomon, Michael R. 2007. *Consumer Behaviour: Buying, Having and Being, Sixth Edition*, New Jersey: Pearson Prentice Hal

# LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN  
KARYA SEJAI ITERA  
SEKOLAH TINGGI  
PARIWISATA  
**AMPTA**  
YOGYAKARTA

Nomor : 949 /Q.AMPTA/III/2018 Yogyakarta, 14 Maret 2018  
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth  
Ibu Lisa  
Manager The House Of Raminten  
Jl.Fardinan Muridan Noto No. 7  
Gondokusuman, Kotabaru  
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Restaurant The House Of Raminten, Yogyakarta, selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 21 Maret 2018 sampai dengan tanggal 21 April 2018, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Administrasi Hotel :

Nama Mahasiswa : Ade Nurvita Sulistiyani  
No Mahasiswa : 314100678  
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI THE HOUSE OF RAMINTEN YOGYAKARTA"**. *Proposal Penelitian akan diikutsertakan* oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami  
Ketua



Tembusan:  
-File

Prhatno, M.M.

Jl. Laksda Adisucipto Km. 6  
(Tempel, Caturtunggal, Depok  
Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp./ Fax, (0274) 485115 - 485114

Website: [www.ampta.ac.id](http://www.ampta.ac.id)  
e-mail: [ampta@yishoo.co.id](mailto:ampta@yishoo.co.id)

Lampiran 2

**SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN**



Jl. FM. Noto No 7, Kotabaru – Jogjakarta Telp. 0274 – 547315 Fax 0274 – 586928

**SURAT KETERANGAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Personalia The House of Raminten, membenarkan bahwa :

Nama : Ade Nurvita Sulistiyani  
Nim : 314100678  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jenjang : D IV  
Kampus : STP AMPTA Yogyakarta  
Judul penelitian : Pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di The House of Raminten Yogyakarta

Adalah benar telah melaksanakan penelitian lapangan di The House of Raminten sampai selesai dengan baik.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Maret 2018  
**The House of Raminten**

  
**The House of RAMINTEN**  
Bayu Wijayanto  
HRD

**SERTIFIKAT ON THE JOB TRAINING**





Lampiran 4

**KUISIONER PENELITIAN**

Nama :

Jenis kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Umur :

Isilah pernyataan di bawah ini dengan keadaan yang ada SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

(X<sub>1</sub>) Jasa Pelayanan

| No. | Pernyataan                                       | SS<br>4 | S<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |
|-----|--|---------|--------|---------|----------|
| 1   | Petugas selalu memberikan pelayanan secara cepat |         |        |         |          |
| 2   | Petugas selalu tanggap dalam melayani keluhan    |         |        |         |          |
| 3.  | Petugas selalu ramah dalam memberikan pelayanan  |         |        |         |          |

(X<sub>2</sub>) Menu

| No. | Pernyataan  | SS<br>4 | S<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |
|-----|---|---------|--------|---------|----------|
| 1   | Makanan yang diberikan mempunyai cita rasa tinggi |         |        |         |          |
| 2   | Penampilan menu yang disajikan menarik            |         |        |         |          |
| 3.  | Aroma makanan yang disajikan membangkitkan selera |         |        |         |          |

(X<sub>3</sub>) Harga

| No. | Pernyataan  | SS<br>4 | S<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |
|-----|---|---------|--------|---------|----------|
| 1   | Harga makanan terjangkau  |         |        |         |          |
| 2   | Harga yang diberikan sesuai dengan menu yang disajikan          |         |        |         |          |
| 3.  | Harga yang diberikan sesuai dengan rasa makanan yang didapatkan |         |        |         |          |

(Y) Kepuasan Konsumen

| No. | Pernyataan  | SS<br>4 | S<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |
|-----|---|---------|--------|---------|----------|
| 1   | Merasa puas setelah membeli dan menikmati makanan dengan kualitas yang baik |         |        |         |          |
| 2   | Mendapatkan harga makanan sesuai dengan keinginan                           |         |        |         |          |
| 3.  | Mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan                                |         |        |         |          |

DOKUMENTASI PENELITIAN











Lampiran 6

**DAFTAR NAMA RESPONDEN**

| NO. | Nama Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan        | Umur     |
|-----|----------------|---------------|------------|------------------|----------|
| 1.  | Fenti Oktavia  | Perempuan     | S1         | Ibu Rumah Tangga | 32 Tahun |
| 2.  | Selly Aurellia | Perempuan     | D3         | Mahasiswa        | 20 Tahun |
| 3.  | Sri Indra      | Perempuan     | S1         | Mahasiswa        | 19 Tahun |
| 4.  | Mariane Jane   | Perempuan     | S1         | Pegawai Swasta   | 25 Tahun |
| 5.  | Glory          | Laki-laki     | SMA        | Mahasiswa        | 22 Tahun |
| 6.  | Brigitta       | Perempuan     | SMA        | Mahasiswa        | 21 Tahun |
| 7.  | Yuliana        | Perempuan     | S2         | Mahasiswa        | 26 Tahun |
| 8.  | Tania          | Perempuan     | S2         | Mahasiswa        | 21 Tahun |
| 9.  | Isnaini        | Perempuan     | S2         | Mahasiswa        | 25 Tahun |
| 10. | Tafina         | Perempuan     | S1         | Pegawai Swasta   | 35 Tahun |
| 11. | Hanggita       | Perempuan     | S1         | Mahasiswa        | 22 Tahun |
| 12. | Joko Suyadi    | Laki-laki     | SMA        | Pegawai Swasta   | 38 Tahun |
| 13. | Yulia          | Perempuan     | SMA        | Pegawai Swasta   | 30 Tahun |
| 14. | Febiola        | Perempuan     | SMK        | Pelajar          | 16 Tahun |
| 15. | Angiela        | Perempuan     | SMK        | Pelajar          | 16 Tahun |
| 16. | Rama           | Laki-laki     | S1         | Mahasiswa        | 21 Tahun |
| 17. | Indiro Bian    | Perempuan     | SMA        | Pelajar          | 17 Tahun |
| 18. | Bulan          | Perempuan     | SMA        | Pelajar          | 17 Tahun |
| 19. | Aliya Rifdah   | Perempuan     | SMA        | Pelajar          | 16 Tahun |
| 20. | Diana          | Perempuan     | SMA        | Pelajar          | 17 Tahun |
| 21. | Faradika       | Perempuan     | SMA        | Pelajar          | 17 Tahun |
| 22. | Mandra         | Laki-laki     | SMA        | Mahasiswa        | 22 Tahun |
| 23. | Reza           | Laki-laki     | S1         | Mahasiswa        | 21 Tahun |
| 24. | Agung          | Laki-laki     | S1         | Mahasiswa        | 22 Tahun |
| 25. | Fitra          | Laki-laki     | S1         | Mahasiswa        | 25 Tahun |
| 26. | Titin Sakinah  | Perempuan     | S2         | Mahasiswa        | 21 Tahun |
| 27. | Handoko        | Laki-laki     | S1         | Pegawai Swasta   | 51 Tahun |
| 28. | Katrin         | Perempuan     | S1         | Pegawai Swasta   | 39 Tahun |
| 29. | Maryo          | Laki-laki     | S1         | Pegawai Swasta   | 23 Tahun |
| 30. | Elda           | Perempuan     | D3         | Mahasiswa        | 21 Tahun |
| 31. | Siti           | Perempuan     | S1         | Mahasiswa        | 22 Tahun |
| 32. | Anindiya       | Perempuan     | S1         | Mahasiswa        | 22 Tahun |
| 33. | Nazara Syahru  | Perempuan     | S1         | Mahasiswa        | 21 Tahun |
| 34. | Sulanyo        | Laki-laki     | S1         | Mahasiswa        | 22 Tahun |
| 35. | Anai Widyanto  | Laki-laki     | D3         | Pegawai Swasta   | 30 Tahun |
| 36. | Fakhur         | Laki-laki     | S1         | Pegawai Swasta   | 33 Tahun |


|     |                 |           |     |                |          |
|-----|-----------------|-----------|-----|----------------|----------|
| 37. | Rara            | Perempuan | S1  | Pegawai Swasta | 25 Tahun |
| 38. | Jase            | Laki-laki | SMA | Mahasiswa      | 19 Tahun |
| 39. | Cokyard         | Laki-laki | S2  | Seniman        | 34 Tahun |
| 40. | Dewi Vidya      | Perempuan | S1  | Pegawai Swasta | 33 Tahun |
| 41. | Ana Safitriyani | Perempuan | SMK | Pelajar        | 19 Tahun |
| 42. | Reny            | Perempuan | SMK | Pelajar        | 19 Tahun |
| 43. | Dewi Kusuma     | Perempuan | S1  | Mahasiswa      | 22 Tahun |
| 44. | Arin            | Perempuan | S1  | Mahasiswa      | 21 Tahun |
| 45. | Rangga          | Laki-laki | S1  | Mahasiswa      | 20 Tahun |
| 46. | Anindita        | Perempuan | S1  | Mahasiswa      | 20 Tahun |
| 47. | Bagas           | Laki-laki | S1  | Mahasiswa      | 21 Tahun |
| 48. | Dira            | Perempuan | S1  | Pegawai Swasta | 22 Tahun |
| 49. | Alfin Tandonono | Laki-laki | S1  | Pegawai Swasta | 25 Tahun |
| 50. | Alvin           | Laki-laki | S1  | Programer      | 26 Tahun |



Lampiran 7

LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR BIMBINGAN




NAMA MAHASISWA : ADE NURVITA SULISTYANI  
 NO. MAHASISWA : 319100678  
 JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP PERUBAHAN KONSUMEN DI THE HOUSE OF RAHINTEN YOBYAKARTA.

NAMA PEMBIMBING I : PM. JONET WIDANEGROYO S.Sos.M.Si NAMA PEMBIMBING II : ARIF DWI SAPUTRA, SS. M.M.

| NO. | TANGGAL | URAIAN BIMBINGAN  | PARAF       |
|-----|---------|---|-------------|
| 1   | 14/8    | Jaket Gelombang Masalah<br>sangat sistematis.<br>Penulisan kutipan harus<br>sesuai tahun. | [Signature] |
| 2   |         | LEM sepertijam<br>masalahnya.<br>Rumusan dan tujuan<br>penelitian                         | [Signature] |
| 3   |         | Keseluruhan Ota.<br>Kuisisioner lanjut Pak<br>Arif.                                       | [Signature] |
| 4   |         | ARF Lapangan  | [Signature] |

| NO. | TANGGAL | URAIAN BIMBINGAN                | PARAF       |
|-----|---------|---------------------------------|-------------|
|     |         | judul paper jawaban             | [Signature] |
|     |         | diaku nomor halo                | [Signature] |
|     |         | Diikuti: penulisan<br>Capitulan | [Signature] |
|     |         | lokus & waktu di<br>Tjungs      | [Signature] |
|     |         | Kuisisioner di p<br>kuisisioner | [Signature] |
|     |         | di kuisisioner                  | [Signature] |
|     |         | Arif proposal                   | [Signature] |

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : ADE NURVITA SULISTYANI  
 NO. MAHASISWA : 319100678  
 JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP PERUBAHAN KONSUMEN DI THE HOUSE OF RAHINTEN YOBYAKARTA.

NAMA PEMBIMBING I : PM. JONET WIDANEGROYO S.Sos.M.Si NAMA PEMBIMBING II : ARIF DWI SAPUTRA, SS. M.M.

| NO. | TANGGAL | URAIAN BIMBINGAN  | PARAF       |
|-----|---------|---|-------------|
| 5   | 14/8    | Penulisan tabel<br>Pelajari uji Statistik                 | [Signature] |
| 6   | 14/8    | Kostak  | [Signature] |
| 7   | 14/8    | Halaman dengan<br>dikengkapi daftar isi<br>tata pengantar | [Signature] |
| 8   | 14/8    | ARF ujian sedang  | [Signature] |

| NO. | TANGGAL | URAIAN BIMBINGAN  | PARAF       |
|-----|---------|---|-------------|
|     |         | perbaiki penulisan<br>di p & arif & kuisisioner                         | [Signature] |
|     |         | diikuti kuisisioner H. d. R.<br>& penulisan                             | [Signature] |
|     |         | penulisan di arif<br>& judul tabel kuisisioner<br>di arif & kuisisioner | [Signature] |
|     |         | di arif & kuisisioner   | [Signature] |
|     |         | Arif penulisan  | [Signature] |



Lampiran 8

**HASIL ANALISIS DATA**

**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No.   | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1     | Perempuan     | 32        | 64%        |
| 2     | Laki-laki     | 18        | 36%        |
| Total |               | 50        | 100,0%     |

**Data Responden Berdasarkan Pendidikan**

| No.   | Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|-------|------------|-----------|------------|
| 1.    | SMA/SMK    | 15        | 30%        |
| 2.    | D3         | 3         | 6%         |
| 3.    | S1         | 27        | 54%        |
| 4.    | S2         | 5         | 10%        |
| Total |            | 50        | 100,0%     |

**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No.   | Pendidikan        | Frekuensi | Persentase |
|-------|-------------------|-----------|------------|
| 1.    | Ibu Rumah Tanga   | 1         | 2%         |
| 2.    | Pegawai/karyawan  | 17        | 34%        |
| 3.    | Pelajar/mahasiswa | 30        | 60%        |
| 4     | Seniman           | 1         | 2%         |
| 5     | Programer         | 1         | 2%         |
| Total |                   | 50        | 100,0%     |

### Data Responden Berdasarkan Umur

| No.   | Umur  | Frekuensi | Persentase |
|-------|-------|-----------|------------|
| 1     | 16-25 | 38        | 76%        |
| 2     | 26-35 | 9         | 18%        |
| 3     | 36-45 | 2         | 4%         |
| 4     | 46-55 | 1         | 2%         |
| Total |       | 50        | 100,0%     |

### Hasil Uji Validitas

| Variabel          | Indikator | r hitung | r table | Keterangan |
|-------------------|-----------|----------|---------|------------|
| Jasa Pelayanan    | X1.1      | 0,792    | 0,273   | Valid      |
|                   | X1.2      | 0,862    | 0,273   | Valid      |
|                   | X1.3      | 0,777    | 0,273   | Valid      |
| Menu              | X2.1      | 0,691    | 0,273   | Valid      |
|                   | X2.2      | 0,756    | 0,273   | Valid      |
|                   | X2.3      | 0,835    | 0,273   | Valid      |
| Harga             | X3.1      | 0,834    | 0,273   | Valid      |
|                   | X3.2      | 0,907    | 0,273   | Valid      |
|                   | X3.3      | 0,867    | 0,273   | Valid      |
| Kepuasan Konsumen | Y1        | 0,783    | 0,273   | Valid      |
|                   | Y2        | 0,799    | 0,273   | Valid      |
|                   | Y3        | 0,722    | 0,273   | Valid      |

### Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel          | Cronbach Alpha | Keterangan |
|-------------------|----------------|------------|
| Jasa Pelayanan    | 0,736          | Reliabel   |
| Menu              | 0,629          | Reliabel   |
| Harga             | 0,836          | Reliabel   |
| Kepuasan Konsumen | 0,642          | Reliabel   |

### Hasil Analisis Regresi Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)          | ,793                        | ,332       |                           | 2,387 | ,021 |
|       | Jasa Pelayanan (X1) | ,202                        | ,087       | ,225                      | 2,318 | ,025 |
|       | Menu (X2)           | ,191                        | ,087       | ,232                      | 2,197 | ,033 |
|       | Harga (X3)          | ,346                        | ,070       | ,535                      | 4,924 | ,000 |

Dependent Variable: Y

#### Uji F (F-test)

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

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 4,529          | 3  | 1,510       | 24,297 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 2,858          | 46 | ,062        |        |                   |
|       | Total      | 7,387          | 49 |             |        |                   |

Dependent Variable: Y

Predictors: (Constant), X3, X1, X2

### Koefisien R Square

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,783 <sup>a</sup> | ,613     | ,588              | ,24926                     |

Predictors: (Constant), X3, X1, X2

### Hasil Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)          | ,793                        | ,332       |                           | 2,387 | ,021 |
|       | Jasa Pelayanan (X1) | ,202                        | ,087       | ,225                      | 2,318 | ,025 |
|       | Menu (X2)           | ,191                        | ,087       | ,232                      | 2,197 | ,033 |
|       | Harga (X3)          | ,346                        | ,070       | ,535                      | 4,924 | ,000 |

Dependent Variable: Y