

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

Tabel tersebut di atas diketahui nilai F hitung sebesar 22,528, dan signifikan 0,000. Oleh karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,528 > 3,195$) dan $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan pelanggan. Artinya, secara bersama-sama variable kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien R square diketahui sebesar 0,637, artinya produk dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan sebesar 63,7%. Sedangkan sisanya sebesar 37,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai T_{hitung} variabel X1(Penampilan) diketahui sebesar 2,226 dan signifikansi sebesar 0,031. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,226 > 2,010$) dan nilai $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel penampilan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai t_{hitung} variabel X2(Aroma) diketahui sebesar 2,243 dan signifikansi sebesar 0,030. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,243 > 2,010$) dan nilai $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel rasa terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai T_{hitung} variabel X3(Tekstur) diketahui sebesar 3,214 dan signifikansi sebesar 0,002. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,214 > 2,010$) dan nilai $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel tekstur terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai t_{hitung} variabel X4(Rasa) diketahui sebesar 2,362 dan signifikansi sebesar 0,023. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,362 > 2,010$) dan nilai $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel aromar terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Menjaga kualitas produk dari segi penampilan, tekstur, rasa dan aroma untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar konsumen terpengaruh untuk membeli produk yang dijual oleh Fafa Cheese Yogyakarta. Diharapkan dimasa yang akan datang pihak fafa cheese cake dapat menambah beragam jenis penampilan dari produk berupa slice cake, serta untuk kualitas tekstur, rasa dan aroma dapat dipertahankan.
2. Inovasi produk agar pelanggan tidak bosan atau jenuh dengan produk-produk yang ditawarkan oleh Fafa Cheese Yogyakarta. Maka memberikan cita rasa baru pada Fafa Cheese Yogyakarta sehingga pelanggan meningkatkan pembelian dan akan menganjurkan produk Fafa Cheese Yogyakarta pada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Aprillia Nia Fardiani. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriani Bakery & Cafe andara Semarang* : tidak dipublikasikan. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bennion, M dan Scheule, B. 2004. *Introductory Foods*, 12th edition. Amerika: PearsonPrentice Hall.
- Bilson Simamora. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Utama
- Budi Hermawan. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul* : tidak dipublikasikan. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Dita Putri Anggraeni. 2016. *Pengaruh Kualita Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* : tidak dipublikasikan. Malang : Universitas Brawijaya.
- Fandy Tjiaptono. 2000. *Manajemen Jasa Edisi Kedua Catatan Pertama*. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Farida Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor : Ghalia Indonesia.
- Greifie Lumintang dan Rotinsulu Jopie. 2015. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard* : tidak dipublikasikan. Manado : Universitas Sam Ratulangi.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Semarang* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan Handi. 2007. *Prinsip kepuasan pelanggan*. Cetakan kesembilan. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Edisi keduabelas. Jakarta : Erlangga.

- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Maslikhatul Aulia. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownis* : tidak dipublikasikan. Surabaya : sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia (STIESIA).
- Rizki Azdlan Erwinda Utra. 2017. *Pengruh Kualitas Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Srimanganti Restoran* : tidak dipublikasikan. Yogyakarta : STP AMPTA.
- Saladin. 1991. *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan ManajementPemasaran*, Bandung : Bandar.
- Sangaji, E.M dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Stanislaus S. Uyanto. 2009. *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *MetodePenelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *MetodePenelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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 : 1085 /Q.AMPTA/IV/2018 Yogyakarta, 05 April 2018
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Ibu Krisda
Owner Fafa Cheese
Jl. Jembatan Merah, Depok, Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Fafa Cheese , Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 07 April 2018 sampai dengan tanggal 07 Mei 2018, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Administrasi Hotel :

Nama Mahasiswa : Ani Susilawati
No Mahasiswa : 314100683
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI Fafa CHEESE YOGYAKARTA"**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Lis. Pihatno, M.M.

Tembusan:
-File

LAMPIRAN 2

Surat Balasan Izin Penelitian



Judul : Surat Keterangan

Surat ini menyatakan mahasiswa dibawah ini telah melakukan penelitian di Outlet fafa Cheese Yogyakarta :

Nama : Ani Susilawati
Nim : 314100683
Kampus : STP Ampta Yogyakarta
Program Studi : Pengelolaan Hotel
Jenjang : D IV
Judul : Pengaruh produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Fafa Cheese Yogyakarta

Demikian, bahwa surat ini digunakan sebagaimana keperluan mahasiswa dalam melakukan penelitian.

Owner Fafa Cheese

Try Hartoyo

Sertifikat On The Job Training



LAMPIRAN 4

Kuisisioner Penelitian

1. Pernyataan kuisisioner produk

NO	Indikator	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
X1 Penampilan					
1	Menurut sayap penampilan dari produk Fafa Cheese menarik				
X2 Rasa					
2	Menurut sayap produk Fafa Cheese yang dijual memiliki rasa yang khas sehingga mampu membedakan dengan rasa Cheese Cak di tempat lain.				
X3 Tekstur					
3	Menurut sayap produk Fafa Cheese memiliki tekstur yang lembut.				
X4 Aroma					
4	Menurut sayap produk Fafa Cheese yang dijual memiliki aroma yang sangat menggugah selera.				

2. pernyataan kuesioner kepuasan pelanggan

No	Indikator	SS	S	TS	STS
Y1 kualitas produk					
1	Dayatahandari Fafa Cheese relative lebihtahan lama				
Y2 Harga					
2	HargaFafa Cheeselebihekonomis				

LAMPIRAN 5

Daftar Nama Responden

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Usia
1	Adisca	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
2	Ana	Perempuan	SMA	10-20 Tahun
3	Andy	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
4	Ani	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
5	Aqila	Perempuan	SMA	10-20 Tahun
6	Ari	Laki-laki	Perguruan Tinggi	31-40 Tahun
7	Asih	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
8	Azizah	Perempuan	SMA	10-20 Tahun
9	Bella	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
10	Danaya	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
11	Dian	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
12	Eka	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
13	Feronica	Perempuan	SMA	10-20 Tahun
14	Heppy	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
15	Herlina	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
16	Hikmah	Perempuan	SMA	21-30 Tahun
17	Imam	Laki-laki	SMA	21-30 Tahun
18	Ina	Perempuan	SMA	10-20 Tahun
19	Isna	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
20	Lala	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
21	Lilis	Perempuan	SMA	31-40 Tahun
22	Linda	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
23	Misni	Perempuan	SMA	10-20 Tahun
24	Nani	Perempuan	Perguruan Tinggi	31-40 Tahun
25	Nata	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
26	Naufal	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
27	Nina	Perempuan	SMA	21-30 Tahun
28	Nur	Perempuan	Perguruan Tinggi	31-40 Tahun
29	Oso	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
30	Pertiwi	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
31	Pia	Perempuan	SMA	10-20 Tahun
32	Purnami	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
33	Putri	Perempuan	Perguruan Tinggi	10-20 Tahun
34	Raja	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
35	Ratu	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
36	Reginiya	Perempuan	Perguruan Tinggi	10-20 Tahun
37	Rici	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
38	Sela	Perempuan	SMP	10-20 Tahun
39	Sena	Perempuan	SMA	10-20 Tahun

40	Septi	Perempuan	SMP	10-20 Tahun
41	Suryadi	Laki-laki	SMA	21-30 Tahun
42	Syukur	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
43	Tasya	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
44	Tery	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
45	Toni	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
46	Tomi	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
47	Valen	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
48	Widi	Perempuan	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun
49	Widia	Perempuan	Perguruan Tinggi	31-40 Tahun
50	Yuda	Laki-laki	Perguruan Tinggi	21-30 Tahun

LAMPIRAN 6

Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : ANI Susilawati
 NO. MAHASISWA : 30100605
 JUDUL PENELITIAN : Disyarak Product manufaktur jagor in nialap tingkat keukuran yang tinggi

NAMA PEMBIMBING I : Dr. HJ. SARAYU, M. Si.
 NAMA PEMBIMBING II : HUDDAHU EK. DIA, M. Ed

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	17/2/2018	Pembahasan kerangka umum penelitian & praktik	[Signature]
2	6/2	revisi: hit bul unho	[Signature]
3	15/2	revisi	[Signature]
4		revisi	[Signature]
5	26/2/2018	revisi	[Signature]
6	1/3/2018	revisi + mela	[Signature]
7	13/3/2018	revisi	[Signature]
8	20/3/2018	revisi	[Signature]
9	1/4	revisi	[Signature]

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	23/2/2018	Perbaikan menyeluruh	[Signature]
2	26/2/2018	Perbaikan daftar, kutipan, format nomor	[Signature]
3	2/2/2018	Perbaikan	[Signature]
4	6/3/2018	Perbaikan sedikit bisa diabaikan	[Signature]
5	8/3/2018	Lanjutan Penelitian (disetujui)	[Signature]
6	23/5/2018	Perbaikan format nomor, format	[Signature]
7	25/5/2018	Perbaikan format nomor	[Signature]
8	26/5/2018	Perbaikan	[Signature]
9	28/5/2018	Bisa diabaikan	[Signature]

LAMPIRAN 7

Hasil Analisis Data

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jeniskelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	36	72%
Laki-laki	14	28%
Jumlah	50	100

Data Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Presentase
10 - 20 th	12	24%
21 - 30 th	33	66%
31 - 40 th	5	10%
Jumlah	50	101 %

Hasil Uji Validitas Penampilan (X_1)

Variabel	Signifikan Hitung	Signifikansi (0,05)	Keterangan
Penampilan (X_1)	0,000	0,05	Valid

Hasil Uji Validitas Aroma (X_2)

Variabel	Signifikan Hitung	Signifikansi (0,05)	Keterangan
Aroma (X_2)	0,000	0,05	Valid

Hasil Uji Validitas Tekstur (X₃)

Variabel	Signifikan Hitung	Signifikansi (0,05)	Keterangan
Tekstur (X ₃)	0,000	0,05	Valid

Hasil Uji Validitas Rasa (X₄)

Variabel	Signifikan Hitung	Signifikansi (0,05)	Keterangan
Rasa (X ₄)	0,000	0,05	Valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)

Variabel	Indikator	Signifikan Hitung	Signifikansi (0,05)	Keterangan
Kepuasan (Y)	Y _{1.1}	0,000	0,05	Valid
	Y _{1.2}	0,000	0,05	Valid

Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,33550319
	Absolute	,136
Most Extreme Differences	Positive	,136
	Negative	-,103
Kolmogorov-Smirnov Z		,965
Asymp. Sig. (2-tailed)		,310

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Penampilan (X1)	0,813	0,6	Reliabel
Aroma (X2)	0,852	0,6	Reliabel
Tekstur (X3)	0,901	0,6	Reliabel
Rasa (X4)	0,823	0,6	Reliabel
Kepuasan (Y1.1)	0,876	0,6	Reliabel
Kepuasan (Y1.2)	0,898	0,6	Reliabel

Hasil Analisis Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,127	,287		-,444	,659
1 X1penampilan	,190	,086	,238	2,226	,031
X2rasa	,257	,115	,265	2,243	,030
X3teksture	,352	,109	,385	3,214	,002
X4aroma	,149	,063	,207	2,362	,023

Koefisien R Square Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,667	,637	,37247

Uji F (F-test)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,502	4	3,125	22,528	,000 ^b
	Residual	6,243	45	,139		
	Total	18,745	49			