

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hipotesis (H_0) yang teliti oleh penulis di tolak dikarenakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (*tangible, realibility, resposiveness, assurance, empathy*) dan kepuasan tamu di Restoran Harris Hotel Batam Center. Hal itu dapat dilihat dari hasil yang diuji dan memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 24.479 dan F_{tabel} sebesar 2.31 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($24.479 > 2.31$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu dapat simpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Restoran Harris Hotel Batam Center.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Restoran Harris Hotel Batam Center

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Realibility merupakan factor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, oleh karena itu pihak pengelola disarankan senantiasa untuk memberikan

pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya kepada konsumen. Dengan demikian akan meningkatkan kepuasan pada konsumen yang datang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan menggunakan data yang lebih akurat dengan jumlah yang lebih banyak, menggunakan metode lain seperti wawancara langsung dan alat uji yang lebih lengkap sehingga diperoleh kesimpulan yang lebih baik dan valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedure Penelitian*, Cetak Ketigabelas, Edisi Refisi Emoat. Jakarta : PT Adi Mahasatya.
- _____. 2002. *Prosedure Suatu Penelitian : Pendekatan Prakterk*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Renika Cipta. Jakarta.
- Avialiani,R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Az, Nasution. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Diadit Media. Jakarta.
- Buchari, Alma. 2009. *Managemen Pemasaran Jasa*.CV Alfabeta. Bandung.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Managemen*,BP Undip. Semarang.
- Ghozali, Iman.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro,Semarang.
- Kolter,Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Management Pemasaran*. Edisis Ketigabelas, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- _____. 2000. *Management Pemasaran di Indonesia*. Empat Salemba. Jakarta.
- _____ Dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1
- _____.1997. *Management Pemasaran :Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*. Penerjemah : Hendra Teguh, Erlangga. Jakarta.
- _____.dan Amstrong, G. 2001. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*, Edisi 8. Jakarta.
- _____.2005. *Mangement Pemasaran, Analisis Pemasaran, Pengendalian Pretince*.Edisi Bahasa Indonesia. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupoyoadi,Hamdani,2006. *Management Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Lovelock,Chrisoper. *Managing Service: Marketing Operational and Human Resource*. Prentice- Hall International,Inc . New Jersey.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.

- Parasuraman A, Valeri A, Zeithaml dan Berry L. Leonard. 1998. *Delivery Quality*. Pustaka Belajar. Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Management Pelayanan*. Penerbit Pustaka Belajar. Jakarta.
- Ridwan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sudjana. 1984. *Metode Statistika*. Titan Ilmu. Bandung.
- Soekresno. 2000. *Management Food and Beverage*. Edisi kedua. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Soenarto. 2006. *Pengantar Manajemen*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiono, Dr. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy Dan G, Chandra. 2008. *Pemasaran Strategi*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Penerbit _____ ; Andi. Yogyakarta.
- Wisnamalwati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian*. Erlangga. Jakarta.

LAMPIRAN

ANGKET PENELITIAN

Identitas

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian kuisioner

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dengan cara memberikan tanda centang (\surd) pada jawaban yang tersedia berikut.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N :Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN

Tangible

No	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Restoran memiliki kebersihan dan kenyamanan konsumen.					
2.	Fasilitas (peralatan dan properti) yang disediakan oleh restoran untuk konsumen sangat lengkap.					
3.	Waiter/waitress selalu bersih dan berpenampilan rapi.					

Realibility

No	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Waiter/waitress selalu siap dalam melayani konsumen di restoran.					
2.	Waiter/waitress selalu memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada konsumen di restoran dengan baik dan tepat.					
3.	Waiter/ waitress selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen di restoran.					

Responsiveness

No	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Waiter/waitress selalu tanggap terhadap keluhan konsumen di restoran.					
2.	Waiter/waitress selalubersedia dalam membantu konsumen di restoran.					
3.	Waiter/waitress selalu cepat dan baik membantu konsumen menyelesaikan masalah.					

Assurance

No	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Waiter/waitress selalumelayani konsumen di restoran dengan keramahan yang baik.					
2.	Waiter/waitress mempunyai product knowladge yang luas dalam melayani konsumen di restoran.					

Empathy

No	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pelayanan yang disediakan oleh pihak restoran untuk konsumen di restoran.					
2.	Waiter / waitress selalu mengetahui keinginan konsumen di restoran.					
3.	Waiter/waitress mampu berkomunikasi dengan baik dalam penyampaian informasi kepada konsumne direstoran.					

Kepuasan Konsumen

No	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Konsumen merasa nyaman saat waiter/ waitress memberikan pelayanan di restoran.					
2.	Konsumen merasa yakin atas pelayanan yang diberikan waiter/waitress di restoran.					
3.	Konsumen berminat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan yang diberikan waiter/waitress di restoran					
4.	Konsumen merasa puas atas					

	perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh waiter/waitress restoran.					
--	---	--	--	--	--	--

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	laki-laki	30	Sarjana S1	Guru
2	perempuan	32	SMA	Ibu Rumah Tangga
3	laki-laki	28	SMK	Pegawai Swasta
4	laki-laki	19	SMA	Mahasiswa
5	perempuan	22	Sarjana S1	Mahasiswa
6	perempuan	35	Doctor S2	Dosen
7	perempuan	40	Sarjana S1	Pegawai Swasta
8	laki-laki	49	Sarjana S1	Wirausaha
9	perempuan	52	Doctor S2	Dokter
10	laki-laki	44	Doctor S2	Dosen
11	laki-laki	36	Sarjana S1	Pegawai Swasta
12	perempuan	32	Doctor S2	Pegawai Negeri
13	laki-laki	36	SMK	Mahasiswa
14	laki-laki	33	SMA	Pegawai Swasta
15	perempuan	35	Sarjana S1	Wirausaha
16	perempuan	26	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
17	laki-laki	28	Sarjana S1	Pegawai Negeri
18	laki-laki	24	Sarjana S1	Pegawai Negeri
19	laki-laki	45	Doctor S2	Dosen
20	laki-laki	52	Doctor S2	Guru
21	perempuan	44	Sarjana S1	Wirausaha
22	perempuan	43	Sarjana S1	Pegawai Negeri
23	laki-laki	33	Sarjana S1	Pegawai Swasta
24	laki-laki	29	Sarjana S1	Pegawai Swasta
25	perempuan	30	SMA	Pegawai Swasta
26	perempuan	21	SMA	Mahasiswa
27	laki-laki	44	Doctor S2	Pegawai Negeri
28	perempuan	46	Sarjana S1	Pegawai Negeri
29	laki-laki	45	Sarjana S1	Wirausaha
30	laki-laki	44	Doctor S2	Wirausaha
31	laki-laki	44	Sarjana S1	Guru
32	laki-laki	42	SMA	Wirausaha
33	perempuan	36	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
34	perempuan	28	Sarjana S1	Pegawai Swasta

35	perempuan	32	Sarjana S1	Pegawai Swasta
36	laki-laki	29	Sarjana S1	Pegawai Swasta
37	perempuan	23	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
38	laki-laki	30	Sarjana S1	Pegawai Swasta
39	perempuan	51	Doctor S2	Dosen
40	laki-laki	40	Sarjana S1	Wirausaha
41	perempuan	52	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
42	laki-laki	42	Sarjana S1	Pegawai Swasta
43	laki-laki	27	Sarjana S1	Pegawai Swasta
44	perempuan	46	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
45	perempuan	23	SMK	Mahasiswa
46	perempuan	23	SMA	Mahasiswa
47	laki-laki	23	SMA	Mahasiswa
48	perempuan	24	SMA	Mahasiswa
49	perempuan	21	SMA	Mahasiswa
50	perempuan	31	Sarjana S1	Mahasiswa
51	laki-laki	35	Sarjana S1	Pegawai Negeri
52	perempuan	28	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
53	laki-laki	26	Sarjana S1	Pegawai Swasta
54	perempuan	27	Sarjana S1	Pegawai Swasta
55	perempuan	33	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
56	laki-laki	35	Sarjana S1	Wirausaha
57	laki-laki	40	Sarjana S1	Wirausaha
58	laki-laki	46	Sarjana S1	Wirausaha
59	laki-laki	40	Sarjana S1	Wirausaha
60	perempuan	42	Sarjana S1	Pegawai Negeri
61	laki-laki	31	SMA	Pegawai Swasta
62	perempuan	32	Sarjana S1	Pegawai Swasta
63	perempuan	36	Sarjana S1	Guru
64	laki-laki	35	Sarjana S1	Guru
65	perempuan	38	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
66	laki-laki	28	Sarjana S1	Pegawai Swasta
67	laki-laki	30	Sarjana S1	Pegawai Swasta
68	perempuan	29	Sarjana S1	Guru
69	laki-laki	24	Sarjana S1	Pegawai Swasta
70	perempuan	27	Sarjana S1	Pegawai Swasta
71	laki-laki	44	Doctor S2	dokter
72	laki-laki	38	Sarjana S1	Wirausaha
73	laki-laki	38	Sarjana S1	Wirausaha

74	laki-laki	37	Sarjana S1	Wirausaha
75	laki-laki	40	Doctor S2	Wirausaha
76	laki-laki	45	Doctor S2	Pegawai Swasta
77	perempuan	43	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
78	laki-laki	41	Sarjana S1	Wirausaha
79	laki-laki	44	SMA	Wirausaha
80	laki-laki	25	Sarjana S1	Pegawai Swasta
81	perempuan	27	Sarjana S1	Pegawai Swasta
82	perempuan	28	Sarjana S1	Pegawai Swasta
83	perempuan	19	SMA	Mahasiswa
84	laki-laki	29	Sarjana S1	Pegawai Swasta
85	laki-laki	28	Sarjana S1	Pegawai Swasta
86	laki-laki	24	SMK	Mahasiswa
87	laki-laki	29	Sarjana S1	Pegawai Negeri
88	perempuan	19	SMA	Mahasiswa
89	laki-laki	39	SMA	Wirausaha
90	laki-laki	38	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
91	laki-laki	38	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
92	perempuan	36	Sarjana S1	Ibu Rumah Tangga
93	laki-laki	40	Sarjana S1	Wirausaha
94	laki-laki	48	Doctor S2	Wirausaha
95	perempuan	23	SMA	Mahasiswa
96	perempuan	28	SMK	Pegawai Swasta
97	perempuan	22	SMA	Mahasiswa
98	laki-laki	21	SMA	Mahasiswa
99	perempuan	26	Sarjana S1	Pegawai Negeri
100	laki-laki	28	Sarjana S1	Pegawai Swasta

DATA PENELITIAN

LAMPIRAN KARAKTRISTIK RESPONDEN

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	55	55.0	55.0	55.0
Valid perempuan	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 25 tahun	18	18.0	18.0	18.0
26 - 35 tahun	39	39.0	39.0	57.0
Valid 36 - 45 tahun	34	34.0	34.0	91.0
46 - 55 tahun	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/SMK	23	23.0	23.0	23.0
Valid S1	65	65.0	65.0	88.0
S2	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pegawai Negeri	10	10.0	10.0	10.0
Pegawai Swasta	29	29.0	29.0	39.0
Guru	6	6.0	6.0	45.0
Dosen	4	4.0	4.0	49.0
Valid Mahasiswa	16	16.0	16.0	65.0
Wirausaha	20	20.0	20.0	85.0
Ibu Rumah Tangga	13	13.0	13.0	98.0
Dokter	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN KATEGORI RESPONDEN

Kategori Tangible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
Netral	18	18.0	18.0	23.0
Valid Setuju	40	40.0	40.0	63.0
Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kategori Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	6	6.0	6.0	7.0
Valid Netral	22	22.0	22.0	29.0
Setuju	31	31.0	31.0	60.0
Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kategori Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
Netral	20	20.0	20.0	25.0
Valid Setuju	32	32.0	32.0	57.0
Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kategori Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
Netral	21	21.0	21.0	25.0
Setuju	25	25.0	25.0	50.0
Sangat Setuju	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kategori Empathy

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
Netral	19	19.0	19.0	24.0
Setuju	31	31.0	31.0	55.0
Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kategori Kepuasan Konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
Netral	10	10.0	10.0	15.0
Setuju	28	28.0	28.0	43.0
Sangat Setuju	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN REGRESI LINEAR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.594	.572	.43189

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.628	5	5.126	27.479	.000 ^b
	Residual	17.534	94	.187		
	Total	43.162	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.569	.307		1.852	.067
	Tangible	.158	.069	.181	2.299	.024
	Reliability	.221	.085	.245	2.606	.011
	Responsiveness	.178	.078	.208	2.293	.024
	Assurance	.159	.070	.192	2.254	.027
	Empathy	.174	.071	.194	2.441	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Validitas Tangible (X1)

Correlations

		TA1	TA2	TA3	Tangible
TA1	Pearson Correlation	1	.750**	.760**	.920**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
TA2	Pearson Correlation	.750**	1	.746**	.909**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
TA3	Pearson Correlation	.760**	.746**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	.920**	.909**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	3

Uji Validitas Realibilty (X2)

Correlations

		RL1	RL2	RL3	Reliability
RL1	Pearson Correlation	1	.705**	.586**	.862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
RL2	Pearson Correlation	.705**	1	.722**	.922**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
RL3	Pearson Correlation	.586**	.722**	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	.862**	.922**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	3

Uji Validitas Resposiveness (X3)

Correlations

		RS1	RS2	RS3	Responsiveness
RS1	Pearson Correlation	1	.716**	.666**	.903**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
RS2	Pearson Correlation	.716**	1	.663**	.889**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
RS3	Pearson Correlation	.666**	.663**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	.903**	.889**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	3

Uji Validitas Assurance (X4)

Correlations

		AS1	AS2	AS3	Assurance
AS1	Pearson Correlation	1	.638**	.661**	.864**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
AS2	Pearson Correlation	.638**	1	.759**	.900**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
AS3	Pearson Correlation	.661**	.759**	1	.904**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	.864**	.900**	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,867	3

Uji Validitas Empathy (X5)

Correlations

		EM1	EM2	EM3	Empathy
EM1	Pearson Correlation	1	.659**	.569**	.863**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
EM2	Pearson Correlation	.659**	1	.624**	.883**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
EM3	Pearson Correlation	.569**	.624**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Empathy	Pearson Correlation	.863**	.883**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	3

Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	Kepuasan
KK1	Pearson Correlation	1	.746**	.573**	.572**	.847**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
KK2	Pearson Correlation	.746**	1	.629**	.611**	.877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
KK3	Pearson Correlation	.573**	.629**	1	.652**	.843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
KK4	Pearson Correlation	.572**	.611**	.652**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.847**	.877**	.843**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,872	4

LAMPIRAN