

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam penelitian ini mengenai pengaruh harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Sri Melayu Palembang, maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Variabel Harga (X_1) bahwa hasilnya berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Sri Melayu Palembang. Dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} positif sebesar 4,005.
2. Variabel Produk (X_2) bahwa hasilnya berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Sri Melayu Palembang. Dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} positif sebesar 2,572.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3), bahwa hasilnya berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Sri Melayu Palembang. Dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} positif sebesar 2,728.
4. Kepuasan Konsumen, bahwa hasil menyatakan berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Sri Melayu Palembang. Dengan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,050$ nilai F_{hitung} positif sebesar 21,232.

B. Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti dapat mengajukan beberapa saran kepada rumah makan dan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi rumah makan Sri Melayu

- a) Agar sebaiknya untuk tetap mempertahankan harga yang telah ada dengan kualitas yang baik dengan strategi penetapan harga yang berorientasi pada harga bersaing, namun ada baiknya membuat inovasi atau menentukan harga produk sesuai dengan keterjangkauan dan harapan konsumen dengan tujuan untuk memperluas pangsa pasar.
- b) Agar sebaiknya terus menjaga dan meningkatkan kualitas yang bagi produknya karena harga ditetapkan relatif mahal dibandingkan perusahaan atau pesaing yang lainnya.
- c) Agar sebaiknya rumah makan Sri Melayu harus tetap menjaga kualitas pelayanan, mendengarkan keluhan pelanggan dengan ikhlas serta harus lebih memiliki sikap responsif atau tanggap dengan kebutuhan pelanggan.

2. Bagi penelitian lainnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah faktor-faktor atau variabel lain dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi , Lili dan Donni Juni. 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung:Alfabeta, 2017
- Algifari. 2013. *Statistika Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis Edisi 3*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Amanah , Dita. 2010. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan*. Keuangan & Bisnis. Vol. 2.
- Amanah, Dita. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestik Bakery & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan*. Jurnal Keuangan & Bisnis. Vol.2
- Amat, Komari. 2003. *Pengaruh ketersediaan Produk, efisiensi waktu, harga, dan kenyamanan terhadap frekwensi pembelian produk melalui internet*. KINERJA, Vol. 7.
- Aryani, Dwi dan Febriana Rosita. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17.
- Bailia, Jefry F.T dan Agus Supardi Sjendry.2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Watung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado*. Jurnal EMBA Vol. 2.
- Danang dan Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS.
- Endo, W.Kartika. 2015. *Kualitas Layanan dan kepuasan Konsumen: Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Restoran Jepang Di Kota Surabaya*. Manajemen Pemasaran. Vol. 9.
- Fandy, Tjiptono.2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Ghazali, Imam Ghazali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, Rendy dan Sem George. 2015. *Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace INN*. Jurnal EMBA. Vol. 3.

- Hardiana, Nana.2013. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Haryanto dan Resty Avita. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MCDONALD Manado*. EMBA. Vol. 1.
- Haryanto, Resty Avita Haryanto.2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado*. Jurnal EMBA Vol.1
- Hasan, Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2(Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. 2014. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1: Statitik Deskripti*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jayanti Wulan. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan di Kabupaten Ngawi*. Jurnal Akutansi dan Pendidikan, Vol. 3
- Jefry dan Agus Supandi. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Lamongan di Kota Manado*. EMBA Vol. 2.
- Kotler dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2011. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi Keempat*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lestari, Anik. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Word Of Mouth dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya)*. Jurnal Buletin Ekonomi. Vol.11.
- Mamang , Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Masyhuri dan Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian; Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Masyhuri dan Zainuddin. 2011. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Mauled, Moelyono. 2010. *Menggerakkan Ekonomi Kreatif Antara tuntutan dan Kebutuhan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mursid. 2015. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta:Bumi Aksara, 2015.
- Prasetio, ari. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Management. Vol. 1.
- Priansa Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Priyanto, Dwi.2008. *Mandiri Belajar SPSS; Untuk Analisis Data dn Uji Statistik*. Yogyakarta: Mediakom.
- Purwanto, Suhardi. 2016. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saidani, Basrah. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan minat beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI).Vol. 3.
- Sangadji dan Etta. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sanusi, Anwar. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti dan Syarifudin. 2011. *Metodologi penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Silaen, Sofar. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: IN MEDIA.
- Sofjan, Assauri. 2015. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Sugiyono.2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sumanto. 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS, 2014

- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI)
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi OOFSET.
- Wawancara dengan Manajer Rumah Makan Sri Melayu, Tanggal 18 juni di Rumah Makan Sri Melayu Palembang.
- Widjaja, Yani Restiani. 2017. *Pengaruh Kaulitas Produk dan Harga terhadap keputusan pembelian di Rumah Makan Kampoeng Sawah Kabupaten Bandung*. Ekspansi Vol. 9.
- Widjoyo Ikhsan Ongko Widjoyo. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru MCDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Majemen Pemasaran Vol. 1.
- Wijayanti , Titik. 2017. *Marketing Plan! Dalam Bisns*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- ZainalRivai dan Firdaus Djaelani. 2017. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Hijrah ke Pemasaran Islam mengikuti Praktik Rasulullah Saw*. Jakarta: PT Bumi Aksara.