

**Pengaruh *Facility, Responsiveness, Reliability* dan *Product Quality*
Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bima Kroda**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

KADEK LOIS ANDREAN

11140028

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2019

PENGARUH *FACILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG MAKAN BIMA

KRODA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi Sebagian Syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

KADEK LOIS ANDREAN

NIM : 11140028

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH FACILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY DAN PRODUCT
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG MAKAN BIMA KRODA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh

Kadek Lois Andean

11140028

Dalam Ujian Skripsi Program S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
Manajemen pada tanggal... **02 JUL 2019**

Nama Dosen

1. Dr. Heru Kristanto, MT
(Ketua Tim Penguji)
2. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., MM
(Dosen Penguji)
3. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D
(Dosen Pemimbing/Dosen Penguji)

Tanda Tangan







Yogyakarta... **05 JUL 2019**

Disahkan oleh:

Dekan



Dr. Singuh Santoso, MM.

Wakil Dekan I Manajemen



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi dengan judul :

“Pengaruh *Facility, Responsiveness, Reliability* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bima Kroda”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah di cantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 2 July 2019

Kadek Lois Andean

11140028

MOTTO

Ubah Pikiranmu dan Kau dapat mengubah duniamu

-Norman Vincent Peale-

Kebiasaan adalah kualitas Jiwa

-Ibnu Khaldun-

©UKDWN

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas segala rahmat, berkat, dan tuntunan dalam hidup, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul “PENGARUH *FACILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG MAKAN BIMA KRODA“. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, tentunya penulis banyak dibantu, dibimbing, dan didukung oleh banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, terima kasih karena jika bukan campur Tangan KuasaMu, penulis tak akan mampu melewati proses ini.
2. I Made Sudarsana dan Ni Putu Sukanatri Selaku Orang tua saya, terima kasih karena bimbingan serta kasih sayang, nasehat serta dukungan yang kalian berikan kepada saya, hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik saya, Komang Lois Setiawan yang selalu memberi dukungan kepada saya.
4. Pacar tersayang, Pande Rosy Meilany Gusman, karena sudah mendukung dan bersabar dengan saya selama proses pembuatan skripsi.
5. Teman teman saya Tegal Gendu yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya selama di Jogja.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Allah Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan kasih sayangNya yang tidak terbatas sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi “Pengaruh *Facility, Responsiveness, Reliability* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bima Kroda” Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini guna memenuhi syarat – syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta (UKDW).

Dalam proses pekerjaan Skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang dalam kepada :

1. Bapak Singgih Santosa, SE, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Terima kasih telah menjadi dekan dan dosen yang memberi semangat dan inspirasi bagi para mahasiswanya.
2. Bapak Dr. Drs. Sisnuhadi, MBA. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

4. Para pengunjung Warung Makan Bima Kroda yang telah bersedia memberikan waktunya untuk menjadi responden dan memberikan data penelitian.
5. Terkhusus, yang terhebat dan teristimewa untuk kedua orang tua saya, . I Made Sudarsana dan Ni Putu Sukanatri, Terima kasih banyak atas doa, dukungan, kasih sayang, kepercayaan, dan inspirasi di sepanjang hidup saya. Terima kasih untuk Bapak dan Ibu atas kesempatan, kepercayaan dan doa yang telah diberikan untuk anakmu selama ini. Sayang dan cinta kalian.
6. Teristimewa untuk pacar, perempuan hebat yang membuat pasangannya hebat, Rosy. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan, inspirasi dan kasih sayangnya selama ini. Terima kasih atas semangat hidup yang diberikan.
7. Teman-teman Fakultas Bisnis 2014. Terima kasih untuk kenangan, bantuan, pelajaran dan cerita hebat selama saya di yogyakarta. Semangat buat kalian semua dan sampai bertemu di puncak kesuksesan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, harapan penulis bahwa informasi dari skripsi ini mampu memberikan dampak dan manfaat yang positif bagi pembaca.

Yogyakarta,.....

Penulis

Kadek Lois Andrian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
ABSTRACTION	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB 2 LANDASAN LANDASAN	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7

2.1.1	Dimensi Kualitas Layanan	8
2.2	Kualitas Produk	9
2.2.1	Dimensi Kualitas Produk	11
2.3	Kepuasan Konsumen.....	12
2.4	Hubungan Antar Variabel	16
2.4.2	Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen	17
2.4.1	Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.1	Hubungan Product Quality dengan Kepuasan Konsumen	18
2.5	Penelitian Terdahulu	18
2.6	Pengembangan Hipotesis	20
2.7	Kerangka Teori.....	21
BAB 3	METODE PENELITIAN	22
3.1	Data	22
3.1.1	Sumber Data	22
3.1.2	Pengumpulan Data	23
3.1.3	Populasi dan Sampel	24
3.2	Variabel Penelitian	25
3.2.1	Pengukuran Variabel	28
3.3	Metode Analisis Data.....	29
3.3.1	Uji Validitas	29
3.3.2	Uji Realibilitas.....	30
3.3.3	Analisis Prosenatase	31
3.4	Uji Statistik	32

3.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.4.2	Uji Hipotesis.....	33
BAB 4	PEMBAHASAN	36
4.1	Analisis Deskriptif	36
4.1.1	Analisis Profil Responden.....	36
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	38
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	38
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
4.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	41
4.2.1	Uji Validitas	41
4.2.2	Uji Reliabilitas	47
4.3	Uji Hipotesis	47
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.3.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.3.3	Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F).....	50
4.3.4	Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji T)	52
4.4	Analisis Pembahasan.....	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Kesimpulan	65

5.2	Saran.....	66
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	66
5.2.2	Bagi Peneliti selanjutnya	66
	Daftar Pustaka	67
	Lampiran	69

©UKDWN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	39
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Sumber Informasi	40
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Facility.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Product Quality	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.13 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Ajusted R ²	51
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	21

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuisisioner	77
Lmpiran Hasil Data Responden	81
Lampiran Uji Validitas.....	84
Lampiran Uji R	85
Lampiran Uji F.....	85
Lampiran Uji T.....	85
Lampiran Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	86

©UKYDWN

ABSTRAK

PENGARUH *FACILITY*, *RESPONSIVENESS*, *RELIABILITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARUNG MAKAN BIMA KRODA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *product quality* terhadap kepuasan konsumen warung makan bima kroda.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* menggunakan metode survei dengan instrumen angket. Subjek penelitian yang digunakan adalah pembeli di Pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Bima Kroda yang berjumlah 100 orang. Teknik analisis data, digunakan analisis regresi linier berganda pada taraf signifikansi 5 %.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima. 2) Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima. 3) Keandalan karyawan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterime. 4) Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.

Kata kunci : Pengaruh, *Service Quality*, *Product Quality*, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE IMPACT OF FACILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION STALLS EAT BIMA KRODA

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction stalls eating bima kroda. This research is an ex post facto study using survey methods with questionnaire instruments. The research subjects used were buyers in the Influence of Quality Service and Product Quality on the Satisfaction of the Bima Kroda Food Stalls, amounting to 100 people. Data analysis techniques, used multiple linear regression analysis at a significance level of 5%.

The results showed that 1) facilities had a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partially. Thus the hypothesis of this study is accepted. 2) Employee responsiveness (responsiveness) has a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partially. Thus, the research hypothesis was accepted. 3) Employee reliability (reliability) has a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partially. Thus, the hypothesis of this study is reported. 4) Product Quality has a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partial. Thus, the research hypothesis was accepted.

Keywords: Influence, Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH *FACILITY*, *RESPONSIVENESS*, *RELIABILITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARUNG MAKAN BIMA KRODA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *product quality* terhadap kepuasan konsumen warung makan bima kroda.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* menggunakan metode survei dengan instrumen angket. Subjek penelitian yang digunakan adalah pembeli di Pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Bima Kroda yang berjumlah 100 orang. Teknik analisis data, digunakan analisis regresi linier berganda pada taraf signifikansi 5 %.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima. 2) Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima. 3) Keandalan karyawan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterime. 4) Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.

Kata kunci : Pengaruh, *Service Quality*, *Product Quality*, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE IMPACT OF FACILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION STALLS EAT BIMA KRODA

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction stalls eating bima kroda. This research is an ex post facto study using survey methods with questionnaire instruments. The research subjects used were buyers in the Influence of Quality Service and Product Quality on the Satisfaction of the Bima Kroda Food Stalls, amounting to 100 people. Data analysis techniques, used multiple linear regression analysis at a significance level of 5%.

The results showed that 1) facilities had a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partially. Thus the hypothesis of this study is accepted. 2) Employee responsiveness (responsiveness) has a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partially. Thus, the research hypothesis was accepted. 3) Employee reliability (reliability) has a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partially. Thus, the hypothesis of this study is reported. 4) Product Quality has a significant effect on customer satisfaction at Warung Makan Bima Kroda partial. Thus, the research hypothesis was accepted.

Keywords: Influence, Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari berbagai buku termasuk buku Larousse Gastronomique The World's Greatest Cookery Encyclopedia, tidak ditemukan arti Culinaire atau Culinary secara tepat. Kuliner disebut juga sebagai the art of cuisine. Buku-buku textbook mengenai kuliner dimanfaatkan oleh para profesional supaya bisa mengendalikan dapur restoran dalam hal teknik memasak. Teori dasar keterampilan memasak mencakup manajemennya, pemilihan bahan, persiapan bahan sebelum diolah, penyimpanan bahan, pengaturan menu, pengolahan makanan, pemanfaatan sisa makanan, pemanfaatan alat masak, tata penampilan makanan, dan pengaturan tenaga kerja (Soenardi, 2013)

Warung Makan Bima Kroda yang terletak di Jl. Sorowajan Lama No. 116C, RT. 12/RW. 11, Modalan, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198. Merupakan salah satu Rumah Makan yang menyediakan sajian kuliner Non Halal yang tidak diperuntungkan untuk masyarakat umum, yaitu Makanan Olahan Khas Bali dari Babi. Tempat ini merupakan salah satu tempat kuliner favorit untuk orang-orang yang menyukai makanan dengan Babi sebagai bahan olahan dasar makanannya, adapun salah satu menu utama yang disediakan di Warung Makan Bima Kroda adalah Babi Guling, Sate Babi, Ayam Betutu yang mana semua menu yang ada di Warung Bima Kroda diolah dan menggunakan bumbu khas Bali.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap sebuah restoran adalah kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2004) menyatakan bahwa kualitas produk makanan berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Jadi kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan

karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.

Rumah Makan yang menggunakan olahan pangan dasar daging babi membuat penulis ingin meneliti seberapa puas masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas dari Rumah Makan yang ada termasuk Rumah Makan Bima Kroda yang penulis ambil, karena tidak sedikit juga Rumah Makan yang tidak sanggup memuaskan para pelanggannya, di mulai dari faktor lambatnya pelayanan, dan tidak peka atau tidak tanggap terhadap apa saja yang diinginkan konsumen. Kemudian dari segi harga yang mahal namun kualitas dibawah standar, dan juga mengharuskan konsumen mengeluarkan biaya yang tinggi untuk pergi ke Rumah Makan yang ada. Untuk itulah mengapa penulis tertarik untuk meneliti dengan harapan dapat memberikan jawaban dan kontribusi yang nyata kepada pihak – pihak yang ada.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul **“Pengaruh *Facility, Responsiveness, Reliability* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bima Kroda”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel *facility* yang dimiliki, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda Yogyakarta?
2. Apakah variabel *responsiveness* yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda Yogyakarta?
3. Apakah variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda?
4. Apakah variabel dari *product quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda?
5. Apakah variabel dari *facility*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Product Quality* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah variabel fasilitas yang ada di Warung Makan Bima Kroda berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Bima Kroda.
- b. Untuk mengetahui apakah variabel ketanggapan karyawan (*Responsiveness*) dari Warung Makan Bima Kroda berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

- c. Untuk mengetahui apakah variabel keandalan atau *Reliability* dari karyawan Warung Makan Bima Kroda berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- d. Untuk mengetahui apakah variable dari *Product Quality* Warung Makan Bima Kroda apakah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- e. Untuk mengetahui variable dari *Facility*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Product Quality* Warung Makan Bima Kroda berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan..

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat untuk Penulis

Dapat memberikan masukan dan pengalaman bagi penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada di Warung Makan Bima Kroda.

- b. Manfaat untuk Perusahaan

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi Warung Makan yang bersangkutan guna memberikan informasi seberapa pentingnya kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan dari Rumah Makan tersebut.

c. Manfaat untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah pengetahuan atau wawasan di bidang manajemen *marketing* serta untuk keperluan riset yang selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti oleh penulis tidak terlalu luas, maka penulis melakukan batasan – batasan penelitian sebagai berikut :

- a. Lokasi penelitian dilakukan di Sekitar lingkungan Warung Makan Bima Kroda.
- b. Responden yang dibutuhkan adalah Pelanggan Warung Makan Bima Kroda.
- c. Profil dari Responden yang meliputi usia, jenis kelamin, kunjungan, sumber informasi, pekerjaan, dan pendapatan.
- d. Responden adalah orang yang pernah berkunjung ke Warung Makan Bima Kroda.
- e. Variabel yang digunakan adalah *Facility, Responsiveness, Reliability, dan Product quality*.
- f. Jumlah dari responden adalah 100 masyarakat yang berdomisili di Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Profil Konsumen

- a. Berdasarkan usia, dapat disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden usia
17 – 20 tahun.
- b. Berdasarkan jenis kelamin, disimpulkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki.
- c. Berdasarkan jumlah kunjungan, disimpulkan bahwa paling banyak responden telah mengunjungi Warung Makan Bima Kroda sebanyak 1-3 kali.
- d. Berdasarkan mendapatkan informasi, disimpulkan bahwa paling banyak responden mendapatkan informasi Warung Makan Bima Kroda dari *Word of Mouth* (teman, relasi, dan keluarga).
- e. Berdasarkan pekerjaan, disimpulkan bahwa paling banyak responden yang mengunjungi Warung Makan Bima Kroda merupakan pelajar/mahasiswa.
- f. Berdasarkan pendapatan, dapat disimpulkan bahwa paling banyak responden yang mengunjungi Warung Makan Bima Kroda memiliki pendapatan 2.000.001 – 3.000.000.

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
2. Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.
3. Keandalan karyawan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.
4. Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Dalam variabel ini, di dapatkan hasil probabilitas variabel fasilitas sebesar 0,002 penelitian menyatakan bahwa, variabel fasilitas ini memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa pihak Warung Makan Bima Kroda sangat memperhatikan variable ini. Dari hasil

penelitian ini, pihak dari Warung Makan Bima Kroda sangat memperhatikan tempat yang dapat membuat nyaman, penerangan yang memadai, Kipas Angin yang bekerja secara maksimal, fasilitas yang lengkap, area tempat parkir yang luas. Sementara rata-rata konsumen yang mayoritas adalah lelaki berusia 17-20 tahun yang masih menjadi mahasiswa sangat memperhatikan detail ini karena fasilitas sangat berpengaruh terhadap suasana dari tempat yang dikunjungi.

2. Dalam hal variabel ketanggapan karyawan (*responsiveness*), diperoleh nilai probabilitas variabel keandalan layanan sebesar 0,021. Variabel ini memiliki pengaruh besar dalam kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian ini, pihak Warung Makan Bima Kroda dapat dikatakan mengetahui perilaku konsumen dalam berkunjung yang mempunyai jenis kepuasan tersendiri atas pelayanan yang diterima. Keinginan konsumen dalam mendapatkan ketanggapan seperti pelayanan yang cepat dan tanggap, karyawan yang dapat memahami jobdesk mereka, sikap yang sigap dalam menghadapi *complain* atau keluhan konsumen sudah menjadi suatu ukuran dari kepuasan konsumen. Karyawan Warung Makan Bima Kroda mampu untuk lebih memahami jobdesk mereka. Sehingga, apabila pengunjung memberikan kritik atau keluhan, karyawan mampu melayani dan memahami apa keinginan dari mereka dengan baik. Karyawan juga mampu

memberikan layanan yang adil dan cepat dengan cara tidak memilih pengunjung tertentu maupun lawan gender. Sehingga, kesimpulan ini dapat dikatakan bahwa pihak Warung Makan Bima Kroda dapat memfokuskan kinerja karyawan khususnya dari sisi ketanggapan karyawan agar kepuasan konsumen tetap terjaga secara konsisten.

3. Berdasarkan analisis diperoleh, nilai probabilitas variabel keandalan karyawan (*reliability*) adalah sebesar 0,001. Variabel ini tidak memiliki pengaruh dalam kepuasan konsumen di Warung Makan Bima Kroda. Akan tetapi, pihak Warung Makan Bima Kroda harus membuat variabel ini sebagai variabel yang perlu diperhatikan. Keandalan karyawan dapat difokuskan terhadap karakteristik pengunjung dalam menerima kepuasan sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini bertujuan agar pengunjung bisa mendapatkan pelayanan yang khusus dari keandalan karyawan dalam memberikan respon, mauoun melayani dengan tepat waktu sehingga reputasi mereka juga terlihat baik dimata pelanggan dan sesuai dengan yang pengunjung harapkan. Seharusnya, karyawan Warung Makan Bima Kroda tidak hanya berdiam diri, akan tetapi lebih aktif lagi untuk bertanya atau dengan dorongan diri sendiri untuk membuat konsumen merasa puas karena para pengunjung berdasarkan data kuesioner yang didapat adalah lelaki berusia 17-20 tahun, berprofesi sebagai

mahasiswa sangat memperhatikan keandalan dari karyawan Warung Makan Bima Kroda.

4. Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis, diperoleh nilai probabilitas variabel kualitas produk sebesar 0,007 penelitian menyatakan bahwa nilai variabel kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa pihak Warung Makan Bima Kroda harus memperhatikan variabel ini. Hal ini dikarenakan faktor kualitas produk merupakan salah satu bagian yang paling penting dari rangkaian kualitas layanan. Hal ini juga dapat mendukung kenyamanan dan rasa penasaran konsumen yang rata-rata adalah mahasiswa 17-20 tahun yang berjenis kelamin laki-laki terhadap produk yang ditawarkan oleh Warung Makan Bima Kroda.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Waktu penyebaran kuesioner biasanya akan efektif jika dilakukan setelah konsumen selesai menikmati makanan atau minuman Warung Makan Bima Kroda atau dalam posisi *relax*, agar kepuasan konsumen dapat diukur dengan lebih tepat dan akurat.
2. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tetapi juga dapat diberikan dengan pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode *interview* untuk menjadi masukan dalam menganalisis

responden. Sehingga, dengan metode wawancara yang dilakukan, hasil didapatkan dapat lebih maksimal.

3. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan dari jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak lagi.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar. (2011). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No. 1.
- Keegan, Warren J., (2007). *Manajemen Pemasaran Global*. Edisi Keenam. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. and G Armstrong. (2004). *Principle of Marketing : 10thnEdition*. New Jersey: prentice Hall.
- Kotler, P. (2008). *Principle Of Marketing 12th Edition. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed)*. Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller., K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Armstrong 2013, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta. Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012, *Manajemen Pemasaran*. PT. INDEKS Kelompok Gramedia, Jakarta
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2004). *Principle of Marketing : 10thnEdition*. New Jersey: prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen pemasaran. Jilid kedua*. (10th ed). Jakarta: Prenhallindo.
- Lubis, A.S., dan Andayani, N.R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam . *Journal of Business Administration* Vol 1, No 2, September 2017, hlm. 86-97.

- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2007). *Services marketing : People, technology, and strategy* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Putro, W.P., Samuel,H., Karina, R., Brahmana,M.R. (2014) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, Hal.1-9
- Sugiyono, 2016, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*
- Schiffman, L.G & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed.). London: Prentice Hall.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, A. (2003). *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2007) *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran* Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- www.eprints.uny.ac.id/26328/1/Ardina%20Hariasari%2010511244015.pdf
- <http://digilib.unila.ac.id/14047/14/BAB%20II.pdf>