

**PENGARUH FASILITAS, KETANGGAPAN, KEANDALAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN WARUNG NASGOR 212
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

FEBRICO ADE CHANDRA

11140024

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrico Ade Chandra
NIM : 11140024
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH FASILITAS, KETANGGAPAN, KEANDALAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG NASGOR 212 YOGYAKARTA”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 10 Februari 2021

Yang menyatakan



(Febrico Ade Chandra)
NIM.11140024

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi Sebagian Syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar

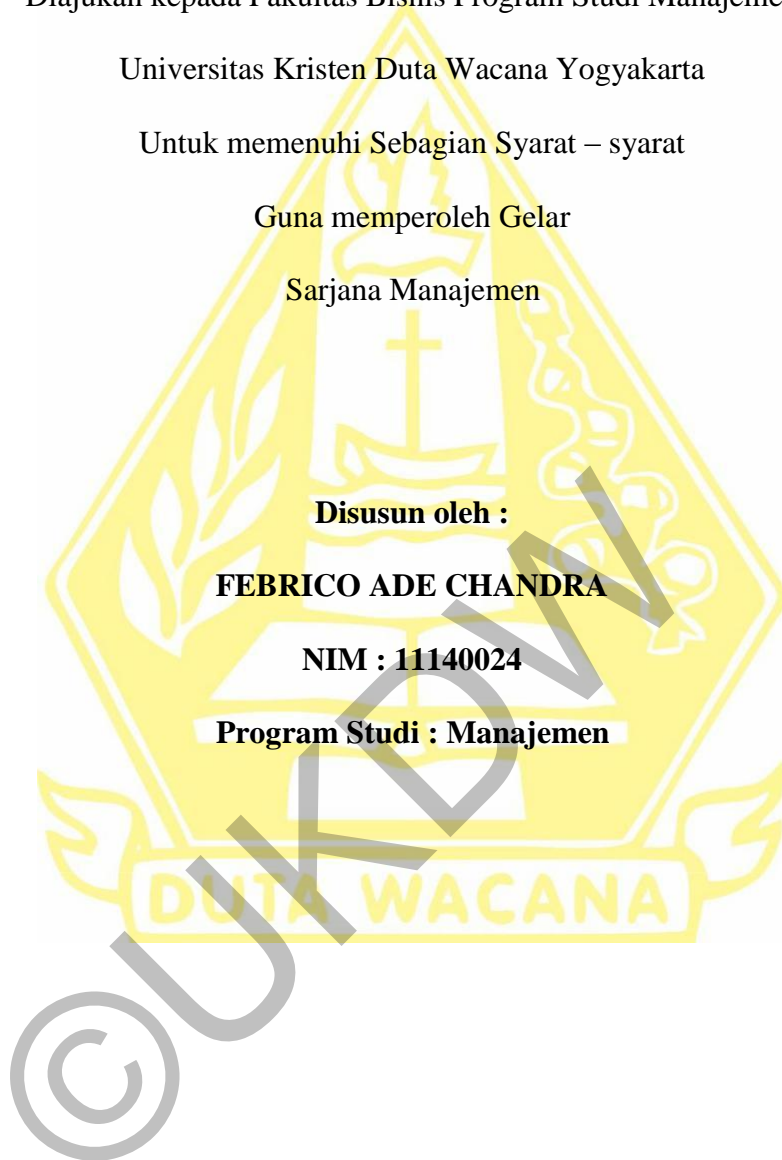
Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

FEBRICO ADE CHANDRA

NIM : 11140024

Program Studi : Manajemen



FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH FASILITAS, KETANGGAPAN, KEANDALAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG NASGOR 212 YOGYAKARTA”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

FEBRICO ADE CHANDRA

11140024

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

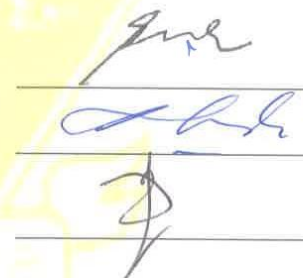
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal (07 Agustus 2020)

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd. MM
(Ketua Tim Penguji)
2. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D.
(Dosen Penguji)
3. Dr. Singgih Santoso, MM.
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta,

10 FEB 2021

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Ketua Program Studi 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 Nasgor 212 Yogyakarta”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana 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 sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika kemudian hari didapati bahwa hasil Skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 26 Juni 2020



Febriko Ade Chandra

11140024

MOTTO

It's fine to celebrate success but it is more important to heed the lessons of failure.

-Bill Gates-

The ones who are crazy enough to think that they can change the world, are the ones who do.

-Steve Jobs-

©UKDWN

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas segala rahmat, berkat, dan tuntunan dalam hidup, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul “PENGARUH FASILITAS, KETANGGAPAN, KEANDALAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG NASGOR 212 YOGYAKARTA“. 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. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih karena jika bukan campur tangan KuasaMu, penulis tak akan mampu melewati proses ini.
2. Maryono dan Widiastuti 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. Kakak saya Rachelia Christy, Krisna Adi Wirawan dan adik saya Arya Yogatama yang selalu memberi dukungan kepada Saya.
4. Pacar tercinta, Defintasari Sri Raharjo, karena sudah mendukung dan sabar terhadap Saya selama proses pembuatan skripsi.
5. Teman teman Saya Kelompok Belajar yang Saya tidak bisa sebutkan satu persatu terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan kuliah Saya di UKDW.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya yang tidak terbatas sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi “Pengaruh Fasilitas, Ketanggapan, Keandalan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Nasgor 212 Yogyakarta” 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 Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Siselaku 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. Singgih Santoso, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan 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 Nasgor 212 Yogyakarta yang telah bersedia memberikan waktu untuk menjadi responden dan memberikan data penelitian.
5. Terkhusus, yang terhebat dan teristimewa untuk kedua orang tua Saya, Maryono dan Widiastuti, 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, Definta. 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 selama di UKDW. Semangat buat kalian semua dan sampai bertemu dalam 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, 7 Agustus 2020

Penulis

Febrico Ade Chandra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
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 TEORI.....	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	28
3.3.1	Uji Validitas.....	28
3.3.2	Uji Realibilitas	30
3.3.3	Analisis Prosentase	30
3.4	Uji Statistik	30

3.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.4.2	Uji Hipotesis	31
	BAB 4 PEMBAHASAN.....	34
4.1	Hasil Pengujian Instrumen.....	34
4.1.1	Uji Validitas.....	34
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	34
4.2	Analisis Deskriptif.....	38
4.2.1	Analisis Profil Responden	38
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frek Kunjungan... ..	40
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	41
4.3	Uji Hipotesis	41
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.3.2	Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.3.3	Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F)	46
4.3.4	Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t)	48
4.4	Analisis Pembahasan	50
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1	Kesimpulan	54

5.2	Saran	55
5.2.1	Bagi Perusahaan	55
5.2.2	Bagi Peneliti selanjutnya.....	56
	Daftar Pustaka	58
	Lampiran	60

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Facility	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Product Quality	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Frek Kunjungan	40
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Sumber Informasi	41
Tabel 4.8 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Ajusted R ²	44
Tabel 4.10 Hasil Uji F	44
Tabel 4.11 Hasil Uji t	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.2 Kerangka Teori	21

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuisisioner	60
Lampiran Hasil Data Responden	64
Lampiran Uji Validitas	81
Lampiran Uji R.....	82
Lampiran Uji F	82
Lampiran Uji t	82
Lampiran Uji Analisis Regresi Linier Berganda	82

©UKDW

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS, KETANGGAPAN, KEANDALAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG NASGOR 212 YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Warung Nasgor 212 Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* menggunakan metode survei dengan instrumen angket. Subjek penelitian yang digunakan adalah pembeli di Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Nasgor 212 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 pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima. 2) Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima. 3) Keandalan karyawan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima. 4) Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE IMPACT OF FACILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION STALLS NASGOR 212 YOGYAKARTA

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction stalls eating Nasgor 212. 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 Nasgor 212 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 Nasgor 212 Stalls partially. Thus the hypothesis of this study is accepted. 2) Employee responsiveness (responsiveness) has a significant effect on customer satisfaction at Nasgor 212 Stalls partially. Thus, the research hypothesis was accepted. 3) Employee reliability (reliability) has a significant effect on customer satisfaction at Nasgor 212 Stalls partially. Thus, the hypothesis of this study is reported. 4) Product Quality has a significant effect on customer satisfaction at Nasgor 212 Stalls partial. Thus, the research hypothesis was accepted.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari bermacam 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 text book mengenai kuliner dimanfaatkan oleh para profesional supaya bisa mengendalikan dapur restoran dalam hal teknik memasak. Teori dasar terampil 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 Nasgor 212 yang terletak di Jl. Selokan Mataram, Dabag, Condong Catur, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Merupakan salah satu Warung Makan Nasi Goreng yang terinspirasi dari tokoh Wiro Sableng yang terkenal dalam cerita legenda yang menyediakan sajian kuliner nasi goreng dan olahan mie dengan bumbu khasnya dari Boyolali. Tempat ini merupakan salah satu tempat kuliner favorit untuk orang-orang yang menyukai makanan nasi goreng, adapun menu yang ikonik yaitu Nasgor Pangeran Matahari, Nasgor Blondo, dan Nasgor Kapak Merah.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima, 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 konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

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: fasilitas (*facility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap sebuah restoran adalah fasilitas dan 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. Menurut Tjiptono (2004:19) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Bagi sebuah warung makan, fasilitas merupakan hal yang penting. Fasilitas yang disediakan yang selanjutnya dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama berada di warung makan.

Warung makan yang mengambil tema unik yaitu tokoh Wiro Sableng yang sakti dan pemberani dituangkan dalam olahan nasi goreng bercita rasa pedas, penulis ingin meneliti seberapa puas masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas dari Warung Makan yang ada termasuk Warung Nasgor 212 yang penulis ambil, karena banyak Warung Makan yang tidak dapat memuaskan para pelanggannya, di mulai dari faktor lambatnya pelayanan, dan tidak peka atau tidak tanggap terhadap apa saja yang diinginkan konsumen. Maka 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 Fasilitas, Ketanggaan, Keandalan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Nasgor 212 Yogyakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah variabel fasilitas yang dimiliki berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 Yogyakarta?
2. Apakah variabel ketanggaan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 Yogyakarta?
3. Apakah variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 Yogyakarta?
4. Apakah variabel dari kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 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 Nasgor 212 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Untuk mengetahui apakah variabel Ketanggapan karyawan dari Warung Nasgor 212 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Untuk mengetahui apakah variabel Keandalan dari karyawan Warung Nasgor 212 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Produk dari Warung Nasgor 212 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat untuk Penulis

Dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada di Warung Nasgor 212 Yogyakarta.

- b. Manfaat untuk Perusahaan

Pentingnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk, fasilitas dan pelayanan dari Warung Makan 212 diharapkan dapat bermanfaat bagi warung makan yang bersangkutan.

c. Manfaat untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan atau wawasan di bidang manajemen *pemasaranserta* untuk keperluan penelitian 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 Warung Nasgor 212 Yogyakarta.
- b. Responden adalah pelanggan Warung Nasgor 212 Yogyakarta.
- c. Profil dari Responden meliputi jenis kelamin, usia (18 s/d 30 tahun keatas), pekerjaan, jumlah kunjungan dan sumber informasi.
- d. Responden adalah masyarakat yang pernah berkunjung dan makan di Warung Nasgor 212 Yogyakarta.
- e. Variabel yang digunakan adalah *Fasilitas, Ketanggapan, Keandalan, dan Kualitas Produk*.
- f. Jumlah responden adalah 100 masyarakat yang berdomisili di Yogyakarta.
- g. Batasan waktu penelitian Februari-Juli 2020

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Profil Konsumen

Kesimpulan dari data yang diolah dari 100 responden pengunjung Warung Nasgor 212, pengunjung didominasi oleh Laki-laki dan Perempuan, kelompok usia didominasi 18-22 tahun, kemudian pekerjaan para responden sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah kunjungan paling banyak adalah 2-3 kali dalam sebulan, dan mengetahui informasi tentang Warung Nasgor 212 melalui teman/relasi.

2. Analisis Regresi Linear

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

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
2. Ketanggapan karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.
3. Keandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.

4. Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212 secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.

5.1.1 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang meminta para responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang ditawarkan.
2. Cakupan dari jumlah responden yaitu 100 orang responden.
3. Variabel peneliti hanya sebagian kecil mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Dalam variabel fasilitas, di dapatkan hasil probabilitas variabel fasilitas sebesar 0,000 penelitian menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan pemilik tetap mempertahankan fasilitas yang sudah ada, seperti wifi, parkir yang luas dan lain-lain.
2. Variabel ketanggapan karyawan (*responsiveness*), diperoleh nilai probabilitas variabel ketanggapan sebesar 0,925. Variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan pemilik memberikan motivasi kepada karyawan untuk lebih tanggap dalam melayani pelanggan. Misalnya dengan respon yang cepat pada pelanggan yang baru datang.

3. Berdasarkan analisis diperoleh, nilai probabilitas variabel keandalan karyawan (*reliability*) adalah sebesar 0,002. Variabel ini berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di Warung Nasgor 212. Diharapkan pemilik mempertahankan keandalan karyawan misalnya dengan memotivasi karyawan untuk tetap tanggap dan aktif dalam melayani pembeli.
4. Berdasarkan analisis, diperoleh nilai probabilitas variabel kualitas produk sebesar 0,163 penelitian menyatakan bahwa nilai variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan pemilik Warung Nasgor 212 meningkatkan kualitas rasa dan penampilan dari produk yang ditawarkan kepada pelanggan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Waktu penyebaran kuesioner lebih efektif jika dilakukan setelah pengunjung selesai menikmati makanan atau minuman di Warung Nasgor 212 atau dalam posisi *santai*, agar kepuasan pelanggan 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 tanya jawab untuk menjadi masukan dalam menganalisis responden. Sehingga, dengan metode tanya jawab yang dilakukan, hasil yang didapatkan lebih maksimal.
3. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan dari jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar.(2011). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo.*Dinamika SosialEkonomi* Vol 7 No. 1.
- Fudholi, A. dan Dharmesta, B.S. (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon and Spa.*Jurnal manajemen dan Pelayanan Farmasi* Vol 4, No 2, Juni 2014, hlm.105-110.
- Hair, J.F. 2007. *Multivariate Data Analysis*. Edisi 5. Jakarta: Gramedia
- 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., & Keller, K.L. (2006).*Marketing management* (12th ed.). New Jersey:Pearson Education, Inc.
- 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, 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: Prehallindo
- Lupiyoadi,Rambat, dan Hamdani, A.
(2008).*Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.
- Kristianto, Paulus Lilik, (2011). *Psikologi Pemasaran*. Penerbit CAPS, Yogyakarta
- 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
- Soenardi, T. 2013. Teori Dasar Kuliner. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono, 2016, *Metolodogi 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.

©UKDW

©UKDW

©UKDW

©UKDW

©UKDW

©UKDW

©UKDW