

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IL TEMPO DEL GELATO
DI YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Kriswahyuni

11140066

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IL TEMPO DEL
GELATO DI YOGYAKARTA

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 :

KRISWAHYUNI

NIM : 11140066

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA IL TEMPO DEL GELATO DI YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

KRISWAHYUNI

11140066

Dalam ujian skripsi program studi manajemen
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan **LULUS** untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada
Tanggal : 5 Juni 2018

Dosen Penguji :

1. Dra. EtyIstriani, MM
(Ketua Tim)
2. Dra.PurwaniRetnoAndalas, MM
(Dosen Penguji)
3. Jonathan Herdioko, SE.,MM
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, **22 JUN 2018**

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Singgih Santoso, M.M

Ketua Program Studi Manajemen



Drs. Sisnunuhadi.MBA, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IL TEMPO DEL
GELATO DI YOGYAKARTA.**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi 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 dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 24 Mei 2018


Kriswahyuni (11140066)

MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini

Allahmu,

Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau, Aku akan memegang
engkau dengan tangan kanan Ku yang membawa kemenangan”

-Yesaya 41:10

“Satu-satunya sumber pengetahuan adalah pengalaman”

-Albert Einstein

“Sukses tak akan datang bagi mereka yang hanya menunggu tak berbuat apa-apa,
tapi bagi mereka yang selalu berusaha wujudkan mimpinya”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih untuk penyertaan serta campur tangan dalam menyelesaikan penelitian .
2. Mbak Kris, terimakasih untuk semua yang anda berikan untuk adik bungsu mu ini.
3. Kedua Orang Tua saya terimakasih untuk Doanya.
4. Scranton Scholarship.
5. Wanita Karir (Lisnawaty Saragih, Dorti Luasiana Ariani Tampubolon, Priyuni Afti Silaban)
6. Dosem Pembimbing Jonathan Herdioko, SE, MM
7. Teman Angkatan 2014 dan Almamaterku

Yogyakarta:

Kriswahyuni (11140066)

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan kasih sayangNya yang tidak terbatas sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat – syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

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.
2. Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM 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.
4. Para pengunjung Tempo Gelato yang telah bersedia memberikan waktunya untuk menjadi responden dan memberikan data penelitian.
5. Saya mengucapkan banyak terima kasih untuk Mbak Kristiani. Sosok wanita yang tangguh dan kuat dalam hidupnya dan yang telah membiayai kuliah saya, makan, kendaraan serta memberikan

tempat tinggal serta menjadi panutan dalam kehidupan dan terimakasih juga untuk Mas Heru.

6. Scranton Scholarship saya berterimakasih untuk beasiswa selama kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana pada semester 5 - 8.
7. Biro IV yang membantu untuk kelancaran pencairan dana beasiswa
8. Terima kasih untuk Kedua orang tua atas doa yang diberikan untuk saya terkhusus untuk mamak saya tercinta.
9. Sahabat mulut rempong wanita karir: Lisnawaty Saragih. Dorti Lusiana Ariani Tampubolon, Priyuni Afti Silaban
10. Keluarga Besar Admisi & Promosi Universitas Kristen Duta Wacana
11. Sahabat-sahabat serta kakak terbaik dan kakak semua nya di Perkam Family terimakasih sudah menjadi keluarga yang saling mengasihi serta membantu.
12. Teman-teman Fak Bisnis 2014, terimakasih untuk kebersamaan nya selama menjadi mahasiswa dan terimakasih telah memilih saya menjadi Queen Bcamp 2014
13. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Yogyakarta,

Kriswahyuni

(11140066)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	7
2.1. Pemasaran	7
2.1.1. Pengertian pemasaran	7
2.1.2. Kualitas Produk	8

2.1.3. Kualitas Pelayanan	11
2.1.4. Lokasi	13
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.6. Hubungan kualitas produk dengan kepuasa konsumen....	17
2.1.7 Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsum	18
2.1.8. Hubungan kualitas lokasi dengan kepuasan konsumen....	18
2.1.9. Penelitian Terdahulu.....	19
2.1.10. Kerangka Penelitian.....	20
2.1.11 Pengembangan Hipotesi.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	21
3.1. Data	21
3.1.1. Sumber Data	21
3.1.2. Pengumpulan Data	22
3.1.3. Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.2. Model Penelitian	24
3.3. Devinisi variabel dan pengukurannya	24
3.3.1. Variabel Penelitian	24
3.3.2. Pengukuran Variable.....	26
3.4. Metode Analisis Data	27
3.4.1 Uji Validitas	27
3.4.2. Uji Reabilitas	27
3.4.3. Analisis Prosentase.....	28
3.5. Uji Statistik.....	29
3.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda	29

3.5.2. Uji Hipotesis	29
BAB IV. HASIL PENELITIAN	32
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	32
4.1.1. Objek Penelitian.....	32
4.2. Hasil Penguji Instrumen Penelitian	32
4.2.1. Analisis Validitas	32
4.2.2. Uji Realibilitas.....	32
4.3. Analisis Prosentase	36
4.3.1. Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.3.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.3.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
4.3.4. Responden Berdasarkan Total Kunjungan.....	39
4.3.5. Responden Berdasarkan Informasi.....	40
4.3.6. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
4.3.7. Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	42
4.3.8. Uji Hipotesis.....	43
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.5. Hasil Uji F.....	44
4.6. Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4.7 Uji Signifikan secara Simultan (Uji t).....	46
4.8. Hasil Pembahasan.....	49
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Kesimpulan	51

5.2. Keterbatasan Penelitian	52
5.3. Saran	53
5.3.1. Saran Berdasarkan Hasil Penelitian untuk Tempo Gelato.	53
5.3.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kuliner Gelato.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Produk	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	34
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	34
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan	35
Tabel 4.5. Hasil Uji Reabilitas	35
Tabel 4.6. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.7. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.8. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.9. Jumlah Responden Berdasarkan Total Kunjungan	39
Tabel 4.10. Jumlah Responden Berdasarkan Informasi.....	40
Tabel 4.11. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
Tabel 4.12. Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatn Perbulan.	42
Tabel 4.13. Hasil Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.15. Hasil Nilai Koefisien Determinasi R^2	45
Tabel 4.16. Hasil Uji t.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	20
---------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian.....	58
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 3	Data Excel (Hasil Kusioner).....	63
Lampiran 4	Tabel r.....	68
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
Lampiran 6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	73

©UKYDWN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas produk, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada IL Tempo Del Gelato Yogyakarta . Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode survei. Populasinya penelitian adalah para pengunjung Tempo Gelato di kota Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah tehnik analisis data deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis, menunjukkan bahwa: Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Tempo Gelato. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Tempo Gelato. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Tempo Gelato.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi , dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research have apurpose for knowing the affect of product quality, service quality and location to consumen statisfaction in IL Tempo Del Gelato Yogyakarta.

This research using survey, method the populasion is the visitor of Tempo Gelato Yogyakarta. The Sample is 100 responden. Sampling technique is this research ured quationer for take data.

Technique of data analyze used data descriptive analyze and multiple linear regression analysis. The result is : Product quality significant to consumen statisfaction in Tempo Gelato. Service quality significant to consumen statisfaction in Tempo Gelato. Location significant to consumen statisfaction in Tempo Gelato.

keyword : Product quality, Service Quality , Location and Consumen Statisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas produk, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada IL Tempo Del Gelato Yogyakarta . Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode survei. Populasinya penelitian adalah para pengunjung Tempo Gelato di kota Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah tehnik analisis data deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis, menunjukkan bahwa: Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Tempo Gelato. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Tempo Gelato. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Tempo Gelato.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi , dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research have apurpose for knowing the affect of product quality, service quality and location to consumen statisfaction in IL Tempo Del Gelato Yogyakarta.

This research using survey, method the populasion is the visitor of Tempo Gelato Yogyakarta. The Sample is 100 responden. Sampling technique is this research ured quationer for take data.

Technique of data analyze used data descriptive analyze and multiple linear regression analysis. The result is : Product quality significant to consumen statisfaction in Tempo Gelato. Service quality significant to consumen statisfaction in Tempo Gelato. Location significant to consumen statisfaction in Tempo Gelato.

keyword : Product quality, Service Quality , Location and Consumen Statisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis juga memerlukan inovatif yang kuat dalam bidang kuliner yang akan dijual, karena inovatif ini bisa meliputi rasa, bentuk atau tampilan yang diberikan, cara penyajian yang unik serta kreasi dalam pembuatnya dengan adanya inovatif inilah yang akan membuat pembeda antara bisnis kuliner yang digeluti dengan kuliner lainnya.

Bisnis kuliner merupakan salah satu jenis bisnis yang selalu berkembang. Hal ini membuat banyak orang yang membuka bisnis kuliner mulai dari aneka makanan, bahan dasar mie, minuman dan beragam jenis es krim. Hal tersebut merupakan usaha yang banyak menghasilkan keuntungan atau laba bagi pemiliknya. Seorang pembisnis harus memiliki jiwa komitmen yang tinggi. Hal tersebut merupakan salah satu sifat yang harus ditanamkan dalam diri seorang pembisnis. Dengan memiliki komitmen yang kuat dalam hal memajukan usahanya. Serta memberikan rasa puas bagi para konsumennya.

Bisnis kuliner es krim merupakan kuliner yang sedang *trend* di berbagai kota dengan rasa dan bentuk yang berbeda-beda. Salah satunya produk es krim sangat digemari oleh semua kalangan. Hal ini karena, kaum siapapun dapat menyukai es krim dengan aneka produk. Misalnya penampilan yang menarik, rasa berbeda, dan bentuk yang unik, dll. Bisnis kuliner es krim merupakan bisnis yang mudah dikenal karena produk tersebut sudah tidak asing bagi semua konsumen. Mudahnya konsumen es krim berasal dari semua kalangan mulai anak-anak umur 3 tahun hingga orang dewasa umur 70an tahun. Serta, wisatawan manca negara

juga bisa menikmati produk es krim tersebut dengan rasa es krim yang lezat dan penyajian yang menarik. Hal tersebut merupakan penekanan terpenting dalam usaha kuliner untuk menarik perhatian bagi para calon konsumen, konsumen, maupun pelanggan.

Seiring dengan kemajuan jaman banyak tempat kuliner khususnya kota Yogyakarta yang menyediakan berbagai jenis variasi dengan beragam bentuk bangunan yang klasik dan modern. Selain itu, ada juga perabotan yang mendukung dalam usahanya untuk mendukung usaha kuliner yang dijalankan. Salah satunya yang sedang *trend* dan *populer* adalah IL Tempo Del Gelato (selanjutnya Tempo Gelato). Tempo Gelato merupakan salah satu usaha kuliner es krim gelato yang berada di Yogyakarta. Gelato sendiri berasal dari bahasa Italia *congelati* yang artinya beku dan gelato di buat dari susu, air, gula serta buah-buahan segar. Gelato merupakan es krim khas Italia yang mempunyai kandungan lemak lebih sedikit dibanding dengan es krim.

Salah satunya produk Es Krim Tempo Gelato merupakan bisnis kuliner yang banyak dinikmati oleh konsumen dari dalam negeri dan luar negeri. Lokasi es krim Tempo Gelato terletak di 2 tempat. Yaitu tempat pertama kali dibuka ada dikawasan turis yaitu di Jalan Prawirotaman No.43, Brontokusuman. Di mana Tempo Gelato memiliki bangunan yang berbeda dengan tempat makan lainnya. Serta berciri khas jaman dahulu yang dilihat dari bangunan bata *expose* serta nuansa yang berbeda dengan desain beragam foto yang ditempelkan di dinding dan perabotan klasik seperti kursi, meja dan hiasan lampu. Sehingga, membuat para konsumen tertarik untuk menikmati es krim Tempo Gelato. Cabang kedua terletak di Jalan kaliurang Km.5,2 Caturtunggal. Cabang ini yang memiliki tempat

dan Suasana yang sama dengan mengangkat tema jaman dahulu, namun tetap modern. Di dua lokasi tersebut merupakan tempat yang tepat dan strategis untuk dikunjungi para konsumen. Sehingga, konsumen yang datang dapat menikmati es krim serta merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang diberikan dan bisa merupakan tempat tongkrongan anak muda atau teman kantor serta relasi untuk membicarakan seputar pekerjaannya.

Tabel 1.1
Kuliner Gelato Di Daerah Istimewa Yogyakarta

NO	NAMA	ALAMAT
1	IL Tempo Del Gelato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jl. Prawirotaman No.43, Brontokusuman, Mergangsan 2. Jl. Kaliurang KM. 5,2 No. 28, Caturtunggal, Depok, Sleman
2	Artemy Italian Gelato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalan Perwakilan No.5, Suryatmajan, Danurejan 2. Jalan Kranggan No. 58, Cokrodiningratan, Jetis 3. Ruko Rafflesia Babarsari, Jalan Babarsari
3	Ciao Gelato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jl. Dr. Sutomo No.46, Danurejan 2. Jalan Affandi No.7, Caturtunggal, Depok Sub-District, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
4	Arlecchino Gelato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalan C. Simanjuntak No. 36B, Terban, Gondokusuman 2. Ground Floor Lippo Plaza Jogja, Jl. Laksda Adisucipto No. 32-34
5	Mama Gelato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalan Doktor Wahidin Sudirohusodo No. 28, Kotabaru, Gondokusuman, Klitren, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224

Sumber : Manajemen, IL Tempo Del Gelato (2018)

Dari uraian serta data kuliner Es Krim Gelato di atas penulis memilih Tempo Gelato untuk diteliti dan penelitian lebih memfokuskan dari segi kualitas produk, pelayanan, dan lokasi di Tempo Gelato dan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen yang telah berkunjung di Tempo Gelato. Sehingga, berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IL TEMPO DEL GELATO DI YOGYAKARTA”

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Apakah kualitas sebuah produk mempengaruhi kepuasan konsumen Tempo Gelato di Yogyakarta?
- b. Apakah kualitas pelayanan sebuah produk mempengaruhi kepuasan konsumen Tempo Gelato di Yogyakarta ?
- c. Apakah kualitas lokasi mempengaruhi kepuasan konsumen Tempo Gelato di Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Tempo Gelato di Yogyakarta.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Tempo Gelato di Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Tempo Gelato di Yogyakarta

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat bagi penulis :

Dapat memberikan masukan dan pengalaman bagi penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, pelayanan dan lokasi yang ada di Tempo Gelato. Selain itu penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan di Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

- b. Manfaat bagi konsumen :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di bidang pemasaran, khususnya terhadap permasalahan dengan pengembangan produk, sehingga hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan informasi sebagai bahan pembanding selanjutnya.

- c. Manfaat bagi perusahaan :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam pengembangan produk dan aktivitas pada strategi pemasaran serta berguna untuk menentukan pengambilan keputusan dalam menghadapi persaingan di masa yang akan datang dengan semakin berkembangnya jaman dan teknologi.

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah yang meliputi responden sebagai berikut:

- a. Produk yang diteliti adalah Es Krim Tempo Gelato di Yogyakarta.
- b. Responden penelitian adalah masyarakat Yogyakarta yang pernah membeli produk Es Krim Tempo Gelato minimal 1x.
- c. Jumlah responden yang diteliti 100 orang.
- d. Variabel yang diteliti adalah kualitas produk, pelayanan, dan lokasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
- e. Waktu : Februari-Mei 2018

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komponen variable kualitas produk, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian tempo gelato. Sampel dalam penelitian ini adalah Tempo Gelato. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang berada di kota Yogyakarta, dan didapat kesimpulan sebagai berikut:

A. Analisis Karakteristik Responden

1. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan usia 19-24 tahun dengan jumlah 89 responden (89%)
2. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 78 responden (78%).
3. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir sebagai sma dengan jumlah 78 responden (78%)
4. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki frekuensi kunjungan di tempo gelato 2-4 kali sebanyak 67responden (67%)
5. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki informasi tempat di tempo gelato berdasarkan dari teman/ relasi sebanyak 66 responden (66%)
6. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 88 responden (88%)
7. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran sebesar \leq Rp. 1.500.000,00 dengan jumlah 54 responden (54%)

B. Dari hasil analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian Tempo Gelato dengan tingkat signifikansi yaitu $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.
2. Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian Tempo Gelato dengan tingkat signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.
3. Lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian Tempo Gelato dengan tingkat signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.

5.2 Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang memerlukan penelitian lanjutan. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini menyesuaikan kuesioner dengan jawaban tertutup yang memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan oleh penulis.
2. Penelitian ini dilakukan masih dengan cara manual yakni menyebarkan kuesioner secara langsung kepada setiap pengunjung Tempo Gelato.

5.3 Saran

5.3.1 Saran berdasarkan hasil penelitian untuk Tempo Gelato

Ditinjau dari hasil analisis uji regresi linear berganda (uji t, uji F, uji R^2) membuktikan bahwa komponen kualitas produk, pelayanan dan lokasi berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian es krim tempo gelato. Hasil perhitungan determinasi (R^2) yang menyatakan bahwa nilai adjusted R square adalah 0,567 yang berarti variabilitas variabel dependen (kepuasan konsumen dalam pembelian Tempo Gelato) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen (kualitas produk, pelayanan dan lokasi) sebesar 56,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 56,7\% = 43,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dari hasil tersebut maka saran yang dapat penulis berikan untuk kedepannya bagi Tempo Gelato adalah tetap menjaga dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan kepada konsumen.

5.3.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik, yaitu :

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan tertutup tetapi juga pertanyaan terbuka dengan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden lebih obyektif atau sesuai dengan keadaan responden.
2. Kemudian dapat kita lihat juga dari hasil perhitungan determinasi (R^2) yang menyatakan bahwa variabel yang penulis teliti yaitu kualitas produk, pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan

konsumen pembelian Tempo Gelato sebesar 56,7%. Berarti sisanya yaitu sebesar 43,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti contohnya variabel citra merek sangat mempengaruhi konsumen untuk membeli produk es krim tempo gelato dari data yang diteliti pengunjung tertinggi pada responden berjenis kelamin wanita dengan umur 19-24 tahun, pekerjaan yaitu pelajar/mahasiswa dan informasi pengunjung berdasarkan teman/relasi. Hal ini membuat konsumen menjadi kriteria untuk memilih tempat yang sesuai dan diingini. Variabel Promosi merupakan variabel lain yang tidak teliti, variabel promosi merupakan hal yang penting oleh perusahaan dalam pemasaran yang ditujukan untuk mendorong permintaan contohnya pemasaran langsung (*direct marketing*) kepada konsumen untuk mendapatkan tanggapan langsung dan perlu diadakan promosi dalam hal hubungan masyarakat (*public relation*) untuk memperoleh dukungan yang membangun. Dari hasil itulah maka saran yang dapat penulis berikan untuk kedepannya bagi Tempo Gelato adalah perlu diadakan peningkatan terhadap variabel-variabel kualitas produk, pelayanan dan lokasi yang diteliti tersebut agar Tempo Gelato, bisa tetap mempertahankan nama baik, reputasi, kualitas dan layanan yang dimiliki. Sehingga konsumen dan pelanggan semakin puas dengan produk Tempo Gelato.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saiffudin, 2003, "*Metode Penelitian Cetak*" , Ke Enam, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Augusty, Ferdinand, 2006. "*Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi*" Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang
- Burhan Nurgiyantoro, 2000, "*Statistika Terapan untuk Ilmu – Ilmu Sosial* ", Gadjah Mada University, Yogyakarta:
- Chaer, Abdul, 1993 "*Gramatika Bahasa Indonesia*", Rineka, Jakarta
- Cipta, 2003, "*Linguistik Umum*" , Rineka Cipta, Jakarta
- Dharmmestha, 1999, "*Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005. "*Manajemen Kualitas Jasa*", Andi, Yogyakarta.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J. Fitzsimmons,1994. "*Service Managemen For Copetitive Advantage-McGrow Hill International*" Edition 5, Jakarta
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005. "*Service, Quality Satisfaction*" Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono, 2004. "*Manajemen Jasa*" Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 1993. "*Manajemen Pemasaran, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*" , PT Rosdakarya Jakarta.

- Kotler, Philip, 2000, "*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*" Edisi 6, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong, 2001. "*Prinsip-prinsip pemasaran*", Jilid 1, Edisi kedua belas, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto, 2001. "*Manajemen Pemasaran di Indonesia*", Jilid II, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler dan Armstrong, 2001, "*prinsip-prinsip pemasaran*", jilid 1, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, "*Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*", Prehallindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005. "*Manajemen Pemasaran*", Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, "*Prinsip-prinsip Pemasaran*" Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, 2001. "*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*", Salemba Empat, Jakarta
- Leksono, Bagus tri, 2009. "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*", Skripsi Fakultas Ekonomi, Undip.
- Malhotra, N.K, 2004. "*Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*", Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Murdan. 2003. "*Statistik Pendidikan dan Aplikasin*", Global Pustaka Utama, Yogyakarta :
- Nugroho, Marno dan Ratih Paramitha, 2009. "*Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja Dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Peter J. Paul dan Jerry C. Olson, 2000, "*Consumer Behavior*", Jilid II, diterjemahkan oleh Damos Sihombing, Erlangga, Jakarta

Peter, J. Paul dan Jerry C Olson, 2002. "*Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*", Erlangga, Jakarta.

Rangkuti, Freddy 2002, "*Measuring Customer Satisfaction*" , PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Rangkuti, Freddy, 2007, "*Riset Pemasaran.*" , PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta Yogyakarta

Sugiyono, 2001 "*Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*", Rosda, Bandung

Sutoyo ,Anwar, 2009 "*Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interviu, Kuesioner dan Sosiometri*", Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2008. "*Strategi Pemasaran*", Edisi 3, ANDI, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003, "*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*" Ghalia Indonesia ,Jakarta