

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Bedasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka diiperoleh hasil temuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil uji secara persial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, lokasi dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ayam geprek benu.
2. Hasil uji secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, lokasi dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ayam geprek benu.

Dari hasil ini dapat dilihat bahwa variabel independen kualitas pelayanan, harga, lokasi dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ayam geprek benu berpengaruh positif baik secara persial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ayam geprek benu dengan tingkat nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) atau kemampuan variasi nilai variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen adalah sebesar 0,190 atau 19% sedangkan sisanya 55,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti terbukti.

## 5.2 Saran

Dalam berbisnis apapun kita harus mempunyai kreatifitas yang tinggi, sehingga para konsumen tidak bosan atau jenuh untuk memakan atau memakai produk yang kita buat. Dalam berbisnis rumah makan kita harus mempunyai konsep untuk menarik para konsumen, sehingga banyak konsumen yang datang ke rumah makan itu sendiri, kita juga harus memperhatikan lokasi tempat usaha, sebaiknya lokasi berbisnis harus strategis sehingga banyak konsumen yang berdatangan, dan juga kita harus mengingat bahwa pembeli adalah raja sehingga kita harus ramah pada setiap konsumen atau pembeli yang berdatangan



## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G. dan Kotler, Philip. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2 Edisi Bhs. Indonesia dari Principle of Marketing*, Jakarta: PT Prehalindo, 1998.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmaja, Lukas, Setia. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- Basu, Swastha. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*, Yogyakarta: BPFE, 2008.
- Bi Rahmani Nur Ahmadi, *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: Febi Uin Su Press, 2016.
- Cooper, Danal R. dan Emory, William, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Alih Bahasa Widyono Soecipto daan Uka Wikarya, Jilid II, Jakarta: Erlangga.
- Danang, Sunyoto. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Goodman, Raymond J. *Service Management Edisi Kedua*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Guilford, J.T., dan Frutchter, B. 1987. *Fundamental Statistic In Psicologhic And Edneation (6<sup>th</sup> Ed.)* Singapore: MN Grawhill.
- Hamdani, A dan Lupyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Husein, Umar. *Riset Pemasarn dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Ibrahim, Buddy. *TQM (Total Quality Management)*, Jakarta: Djambatan, 2000.
- J. Supramto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan konsumen: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Jilid I ed. 12*, Jakarta: Indeks, 2007.

- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama*, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Minard, Engel, Black, Well. *Perilaku Konsumen Jilid 1 Edisi Keenam*, Jakarta: Bina Pura Aksara, 1994.
- Nandan, Limakrisna, dan Supranto. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran Cetakan Kelima*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Stanton, J. William. *Prinsip Pemasaran Eds Ketujuh Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 1998.
- Tarigan, Akmal, Azhari. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Medan: Perdana Publishing, 2007.
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2001.
- \_\_\_\_\_. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2004.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010
- Umar, Husein, 1999. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Prasarana*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Walton. 2004. *The Brave New World of Neuromarketing is Here*. Australia : B&I
- Wulandari, 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pada Kopikita Semarang*. Universitas Negeri Semarang.





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

Jalan K.H. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Jum'at** Tanggal **Dua Puluh Tiga** Bulan **Agustus** Tahun 2019 pukul **09.30** Wita telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN** CAM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **ADE AZMI OKTONINGRAT**  
NIM : 21512A0159  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis.  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU CABANG MATARAM"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. Abdurrahman, MM NIDN. 0804116101	PU	3,65
2	Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak NIDN. 0807058301	PP	3,65
3	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	PN	3,3
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP  $\frac{10,6}{3} = 3,53$   
Al IP -----  
Jmlh Penguji

Mataram, 23 Agustus 2019

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <b>Drs. H. Abdurrahman, MM</b> NIDN. 0804116101	 <b>Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak</b> NIDN. 0807058301	 <b>Dr. H. Muhammad Ali, M.Si</b> NIDN. 0806066801



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ADE AZMI OKTONINGRAT**  
NIM : 21512A0159  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU CABANG MATARAM".**

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,75	7,50	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,75	7,50	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,50	7	
4	Methodologi	3	3,75	11,25	
5	Penyajian Data	3	3,50	10,5	
6	Analisa Data	4	3,75	15	
7	Kesimpulan	2	3,75	7,50	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,50	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25			

TOTAL BN 3,65

IP -----

TOTAL B

Mataram, 23 Agustus 2019  
Penguji Pondamping,

**Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak**  
NIDN. 0807058301



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ADE AZMI OKTONINGRAT**  
NIM : 21512A0159  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU CABANG MATARAM".**

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.75	7.00	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.75	7.50	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.50	7.00	
4	Methodologi	3	3.75	11.25	
5	Penyajian Data	3	3.50	10.50	
6	Analisa Data	4	3.75	15.00	
7	Kesimpulan	2	3.75	7.50	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.50	10.50	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25			

TOTAL BN

IP

TOTAL B

Mataram, 23 Agustus 2019

Penguji Utama,

**Drs. H. Abdurrahman, MM**  
NIDN. 0804116101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : ADE AZMI OKTONINGRAT  
NIM : 21512A0159  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN GEPEK BENSU CABANG MATARAM".**

**KOMPONEN - KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25			

TOTAL BN 81,5  
IP -----  
TOTAL B 25  
Mataram, 23 Agustus 2019  
Penguji Netral

3,3

**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0806066801



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180-633723 Mataram

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama : Ade Azmi Oktoningrat  
NIM : 21512A0159  
Pembimbing II : Baiq Reinelda Tri Yunarni, Se, M.Ak  
Judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU CABANG MATARAM"

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	18/07/19	19/07/19	BAB IV	
2	22/07/19	24/07/19	BAB V	
3	29/07/19	31/07/19	- DAFTAR PUSTAKA - PENULISAN ALFABET	
4	05/08/19	07/07/19	BAB I, II, III	
5	08/08/19		ACE	

Mengetahui:  
Kaprosdi Administrasi Bisnis,  
  
**Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M**  
NIDN. 0828108404

Mataram, 8/08/2019  
Pembimbing II  
  
**Baiq Reinelda Tri Yunarni, Se, M.Ak**  
NIDN. 0807058301