

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan diatas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Hotel Grand Legi Mataram, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y=3.196+0,192X+e$ yang artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) masing-masing bernilai 0 atau tidak ada maka nilai variabel kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 3.196. dan jika variabel kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar 1 poin maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,192. Dengan nilai atau tingkat kesalahan yang dipakai sebesar 0.05.
2. Berdasarkan hasil uji t , diperoleh hasil, nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel yakni sebesar $2.857 > 1,677$ yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Hotel Grand Legi Mataram.
3. Kemudian berdasarkan hasil Koefisin Determinasi, pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 23.3 %

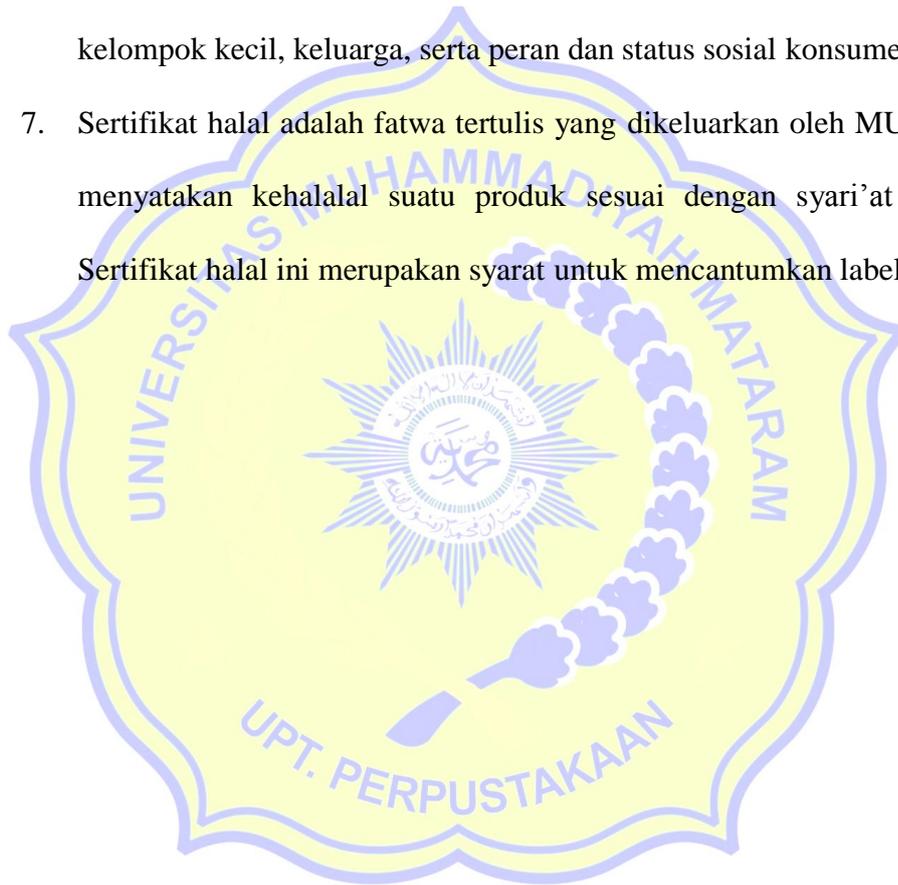
5.2 Saran

Peneliti sadar didalam penelitian ini masih banyak dijumpai adanya keterbatasan yang tidak terkecuali dalam penelitian ini, untuk itu pada penelitian selanjutnya yang tertarik dengan kasus tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Maka ada beberapa saran yang disampaikan kepada peneliti selanjutnya guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih kprehensif lagi, diantaranya :

1. Hasil dalam penelitian ini bisa dapat dijadikan refrensi untuk penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk menambah variabel yang diteliti
2. Agar mendapatkan hasil yang memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi dan hasil penelitian yang lebih akurat lagi, sebaiknya penelitian selanjutnya mengambil tempat atau obyek penelitian di tempat lain dengan ukuran sampel yang lebih besar, sehingga hasil dalam penelitian ini lebih berlaku umum dibanding penelitian ini.
3. Untuk menghindari pemberian jawaban oleh responden secara subjektif maka perlu dalam penelitian dilakukan teknik wawancara untuk memberikan konsistensi dalam jawaban yang diisi oleh responden.
4. Agama memberikan pedoman ajaran mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pemeluknya. Ajaran-ajaran agama tersebut akan mempengaruhi sikap, motivasi,

persepsi dan perilaku konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

5. Keputusan pembeli juga ditentukan oleh karakteristik pribadi seperti usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri.
6. Perilaku konsumen juga ditentukan oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok kecil, keluarga, serta peran dan status sosial konsumen.
7. Sertifikat halal adalah fatwa tertulis yang dikeluarkan oleh MUI yang menyatakan kehalal suatu produk sesuai dengan syari'at islam. Sertifikat halal ini merupakan syarat untuk mencantumkan label halal.



DAFTAR PUSTAKA

- A, W Marsum. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: ANDI
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA
- Bachtiar, 2011. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam memilih Politeknik Sawunggalih*. Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No.1
- Badudu, J.S. dan Sultan Muhammad Zain. 2001s. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*
- Bitner, M, J. Dan Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing*. Mcgraw Hill. New Delhi
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. CAPS
- Danang, Sunyoto. (2013) *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program IBM SPSS 19 edisi kelima*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gregoire Marry B. 2010 *Research Contribution Who Will Direct Hospital Food Service Department In The Future ?*. *Journal Of Food Service Managemen And Education*.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICASA*. Jakarta: PT Alex Media Koputindo
- Kasmita, 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter dan Waiters Terhadap Kepuasan Tamu D'café Resturant Di Hotel Axana Padang". *Jurnal Universitas Negri Padang*
- Kevianto Setiawan. 2015 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Lotek Taman Kepo Bandung". *Jurnal. Binus University*
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Penerbit Erlangga. New Jersey : Prentice Hall
- Kuncoro, Mudjarab. 2001. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: AMP YKPN
- Rumekso, SE.2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta. ANDI

- Samuel, Hatane. 2013. “*Pengaruh Stimulus, Media Iklan, Uang Saku dan Gender Terhadap Kecendrungan Perilaku Pembelian Impulsif Studi Kasus Produk Pariwisata*”. Jurnal Adnistrasi Bisnis. Surabaya. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya..
- Spillane 2000. “*Pemasaran Pariwisata*” Bandung: Angkasa.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitati dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukestiyarno. 2014. *Statistika Dasar*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Susanti, Tina 2012. “*Analisis pengaruh kualitas produk, Harga, Lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (Studi pada waroeng spesial sambal cabang Tembalang, Semarang)*”. Skripsi. Semarang Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Jurnal. Politeknik Negri Semarang
- Syaifullah, Dani Rima. 2012 “*Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waiterss Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo*”. Skripsi. Universitas Sebelas Maret.
- Tjiptono, Fandy. 2005. “*Service, Quality & Satisfaction*”. Yogyakarta: Andi Offset





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

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

KARTU KONSULTASI

Nama : **Doni Fahrurrizal**
NIM : 21412A0025
Pembimbing II (Dua) : Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., M.M
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitres Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Hotel Grend Legi Mataram 2019"

No	Tanggal Masuk Konsul	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1	9/8-2019		- halaman judul - hasil penelihan - pembalasan		
2	14/8-2019		- hasil penelihan - pembalasan - lempang Daftar Kata		
3	15/8-2019		- abstrak - daftar isi - kata pengantar - pengantar - daftar pustaka - lampiran		
4	19/8-2019		ACC		

Mataram, 2019

Mengetahui
Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Bisnis

Mengetahui
Pembimbing II

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN : 0828108404

Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM
NIDN : 0813038202



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

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

KARTU KONSULTASI

Nama : **Doni Fahrurrizal**
NIM : 21412A0025
Pembimbing I (Satu) : Drs. H.M. Junaidi., MM
Judul Skripsi : *“Pengaruh Pelayanan Waiter Dan Waitres Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Hotel Grend Legi Mataram Tahun 218”*

NO	Tanggal Masuk Konsul	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
	26/10/19		Aso		

Mataram, 2018

Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN : 0828108404

Mengetahui
Pembimbing I

Drs. H. M. Junaidi., MM
NIDN : 0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

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

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Jum'at** Tanggal **Dua Puluh Tiga** Bulan **Agustus** Tahun **2019** pukul **11.00 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 / SANGAT MEMUASKAN**, Mahasiswa :

Nama : **DONI FAHRURRIZAL**
 NIM : 21412A0025
 Jurusan : Administrasi
 Program Studi : Administrasi Bisnis.
 Konsentrasi : ENTREPRENEUR
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
 Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITERS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RETORAN HOTEL GRAND LEGI MATARAM".**

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. M. Junaidi, M.M NIDN. 0807066201	PU	3,29
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN. 0806039101	PP	3,54
3	Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM NIDN. 0830125501	PN	3,3
TOTAL			10,13

Jumlah IP 10,13
 AI IP ----- = 3,38
 Jmlh Penguji 3

Mataram, 23 Agustus 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Drs. H. M. Junaidi, M.M <small>NIDN. 0807066201</small>	 Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., <small>MM</small>	 Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM <small>NIDN. 0830125501</small>



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 : **DONI FAHRURRIZAL**
NIM : 21412A0025
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITERS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RETORAN HOTEL GRAND LEGI 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	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,3	6,5	
4	Methodologi	3	3,2	9,6	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		82	

TOTAL BN $82,2$
IP
TOTAL B 25 $= 3,29$

Mataram, 23 Agustus 2019
Penguji Utama,

Drs. H. M. Junaidi, M.M
NIDN. 0807066201



BERITA - ACARA

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

Nama : **DONI FAHRURRIZAL**
NIM : 21412A0025
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITERS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RETORAN HOTEL GRAND LEGI 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	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		88,5	

TOTAL BN 88,5 = 3,54
IP -----
TOTAL B 25

Mataram, 23 Agustus 2019
Penguji Pendamping,

Nurul Hidavati Indra Ningsih, S.E., MM
NIDN. 0806039101



BERITA - ACARA

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

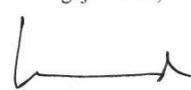
Nama : **DONI FAHRURRIZAL**
NIM : 21412A0025
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITERS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RETORAN HOTEL GRAND LEGI MATARAM".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi Metode	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	3,5	7	
Jumlah		25		82,5	

TOTAL BN 82,5
IP -----
TOTAL B 25

Mataram, 23 Agustus 2019
Penguji Netral,


Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN. 0830125501