

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui seberapa pengaruh (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo. Responden dalam penelitian ini berjumlah 125 orang yang dimana di dapatkan melalui kuesioner (google form) sebagai alat bantu dan beberapa wawancara terhadap pelanggan untuk mendapatkan data tambahan. Berdasarkan pada hasil penyebaran kuesioner tersebut, maka pada data yang diperoleh dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan regresi linier berganda, maka dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari uji koefisien regresi secara parsial (uji t) variabel keandalan (X1) didapatkan nilai hasil nilai ( $t_{hitung}$ )  $1.787 < 1.98010$  ( $t_{tabel}$ ) dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi dari variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai signifikansi  $sig = 0.076 > 0.05$  karena  $sig > 0.05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Maka koefisien regresi dari variabel Keandalan secara parsial (individu) dapat dikatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap (kepuasan pelanggan) di restoran selat vien's di Kota Solo
2. Berdasarkan hasil dari uji koefisien regresi secara parsial (uji t) variabel daya tanggap (X2) didapatkan nilai hasil nilai ( $t_{hitung}$ )  $2.215 > 1.98010$  ( $t_{tabel}$ ) dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi dari variabel daya tanggap

berpengaruh signifikan, sedangkan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai signifikansi  $\text{sig} = 0.029 < 0.05$  karena  $\text{sig} > 0.05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka koefisien regresi dari variabel Daya tanggap secara parsial (individu) dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap (kepuasan pelanggan) di restoran selat vien's di Kota Solo.

3. Berdasarkan hasil dari uji koefisien regresi secara parsial (uji t) variabel Jaminan (X3) didapatkan nilai hasil nilai ( $t_{hitung}$ )  $2.455 > 1.98010$  ( $t_{tabel}$ ) dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi dari variabel jaminan berpengaruh, sedangkan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai signifikansi  $\text{sig} = 0.016 < 0.05$  karena  $\text{sig} > 0.05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka koefisien regresi dari variabel jaminan secara parsial (individu) dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap (kepuasan pelanggan) di restoran selat vien's di Kota Solo.
4. Berdasarkan hasil dari uji koefisien regresi secara parsial (uji t) variabel empati (X4) didapatkan nilai hasil nilai ( $t_{hitung}$ )  $5.118 > 1.98010$  ( $t_{tabel}$ ) dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi dari variabel empati berpengaruh signifikan, sedangkan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai signifikansi  $\text{sig} = 0.000 < 0.05$  karena  $\text{sig} > 0.05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_4$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka koefisien regresi dari variabel empati secara parsial (individu) dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap (kepuasan pelanggan) di restoran selat vien's di Kota Solo.
5. Berdasarkan hasil dari uji koefisien regresi secara parsial (uji t) variabel bukti fisik (X5) didapatkan nilai hasil nilai ( $t_{hitung}$ )  $3.470 > 1.98010$  ( $t_{tabel}$ ) dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi dari variabel bukti fisik berpengaruh

signifikan, sedangkan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai signifikansi  $\text{sig} = 0.000 < 0.05$  karena  $\text{sig} > 0.05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_5$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka koefisien regresi dari variabel bukti fisik secara parsial (individu) dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap (kepuasan pelanggan) di restoran selat vien's di Kota Solo.

6. Berdasarkan hasil dari uji koefisien regresi secara simultan (uji F) dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo, hal ini bisa lihat dari nilai akhir yang diperoleh dari ( $F_{hitung}$ ) di atas sebesar 84.868 dan sig 0.000 dan diperoleh nilai ( $F_{hitung}$ )  $84.868 > 2.29 (F_{tabel})$  dan sig  $0.000 < 0.05$  karena sig yang dipakai 0.05 maka terdapat pengaruh (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) secara bersama sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo.
7. Berdasarkan hasil dari uji koefisien regresi secara koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang telah disesuaikan (Adjusted R Square) dapat disimpulkan bahwa 0.781 atau 78.1 % dari variabel (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh banyak terhadap variabel kepuasan pelanggan, hasil sisa 21.9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti kinerja karyawan, organisasi perusahaan atau variabel lainnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Bagi Perusahaan

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota solo disarankan untuk meningkatkan keandalan yang baik kepada pelanggan berkunjung, sehingga pelanggan merasakan pelayanan yang ada di restoran tersebut.

### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian selanjutnya, dapat mengkaji variabel (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih luas dan lengkap sehingga diharapkan hasil penelitian selanjutnya atau yang akan datang dapat memberikan hasil yang lebih baik daripada penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel yang serupa atau beda yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan agar hasil yang didapatkan lebih akurat. Selain itu peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk mengkaji variabel lain yang dimana nanti berpengaruh signifikan atau sama terhadap kepuasan pelanggan seperti kinerja karyawan atau variabel lainnya.