

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin*", maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Variasi menu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Semakin beragam dan menarik menu yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan dan variasi menu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi dalam kepuasan pelanggan.
4. Di antara kedua variabel, kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Depot Rudy Hermanto Banjarmasin.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di sektor kuliner. Peneliti juga berharap kajian ini dapat menjadi referensi atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang tertarik melakukan penelitian serupa, terutama mengenai kualitas pelayanan dan variasi menu.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain seperti harga, promosi, atau suasana tempat yang mungkin juga memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, cakupan objek penelitian dapat diperluas ke beberapa tempat makan lainnya agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi.

2. Secara Praktis

a. Bagi Manajemen Depot Rudy Hermanto Banjarmasin

Manajemen Depot Rudy Hermanto sebaiknya terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti kecepatan penyajian makanan, keramahan staf, dan ketepatan pemesanan. Selain itu, penting juga untuk melakukan inovasi secara

berkala terhadap menu makanan guna menyesuaikan dengan selera dan tren pasar yang terus berubah.

b. Bagi Pelanggan

Pelanggan diharapkan dapat memberikan masukan yang membangun terhadap pelayanan dan variasi menu yang tersedia. Hal ini akan membantu manajemen dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan sesuai kebutuhan serta harapan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*. Vol.6, No.1.
- Akbar, Usman 2006. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ambika, Shastri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar, *Jurnal EMBA*. 2 (2), hal. 440-455
- Amirullah, dan Imam Hardjanto, (2005). Pengantar Bisnis. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Andriani, F., & Saputra, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di restoran seafood Kenjeran Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 97–105. <https://doi.org/10.32764/jmp.v8i2.4081>
- Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2005). Manajemen Kualitas (Pendekatan Sisi Kualitatif). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa & kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: PT Bayu Media Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cunningham, G. 2006. Obstetri William vol.1. Jakarta: EGC.
- Darmaatmadja, I. (2011). *Manajemen usaha boga*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2000, Strategi Pemasaran, edisi 2, Yogyakarta.

- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. New York: Jossey-Bass.
- Gulo, M., Zai, K. S., & Lase, N. K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CV Golden Mart Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1516–1525.
- Hidayat, R. S., Sriyanto, A., Setyarko, Y., Niazi, H. A., & Elizabeth, E. (2024). *Manajemen Pemasaran*.
- Hidayat, R., & Sulistyani, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 21–34.
- Isnaini, S., Safitri, U. R., & Ariestanto, A. F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(3), 1–15. <http://ejournal.stiesia.ac.id/jirm>
- Jaspar, Farida. 2012. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kazmier, Leonard J. 2005. *Schaums Easy Outlines Statistik untuk Bisnis*. Terjemahan oleh P.A. Lestari. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler Philip, Armstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12* penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

- Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, D. R., & Indrawati, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di café tradisional di Kota Malang. *Jurnal Bisnis dan Pariwisata*, 6(1), 65–74. <https://doi.org/10.47232/jbp.v6i1.12093>
- Putri, R. A., & Haryanto, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Ayam Penyet Ria di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 55–63. <https://doi.org/10.31289/jieb.v10i1.5432>
- Rafli, A. (2022). *Pengaruh variasi menu, cita rasa, dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada usaha Café Rumah 21 Coffee Kota Jambi* (Skripsi, Universitas Jambi). <http://repository.unja.ac.id>
- Rahmawati, D. A., & Nugroho, Y. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Warung Makan Sambal Ijo Jakarta Timur. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(3), 144–152. <https://doi.org/10.32764/jem.v12i3.7863>
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Sari, N. P., & Wibowo, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada rumah makan Padang “Sederhana” Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, 11(2), 87–95. <https://doi.org/10.23917/jrmb.v11i2.4432>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Sasongko, S. R. (2021). Kepuasan pelanggan dan loyalitas: Pendekatan strategi pemasaran. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 8(3), 112–121.
- Sholikah, A., Fitria, E., & Widiyanti, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas Pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Warung Nasi Padang Kota Semarang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(3), 1–15. <http://ejournal.stiesia.ac.id/jirm>

- Slamet, R. (2005). *Manajemen menu untuk usaha boga*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Timo, F. (2021). Pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 415–427.
- Tjiptono, F. (2008). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cv. Andi
- ugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).
- Umar, Husein. 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran*. edisi II, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Van de Ven, A. H. (1986). Central problems in the management of innovation. *Management Science*, 32(5), 590–607.
- Wahyuni, I. P., & Nurdiono, M. (2023). Analisis variasi menu dan kepuasan pelanggan di Bakmi Jogja Gending Sari Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 120–131. <https://doi.org/10.32764/jmb.v15i2.10234>
- Wijayanti, Titik, 2012, *Marketing plan! Dalam bisnis second edition*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Yuliana, M. R., & Sukmana, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sederhana Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(2), 98–107. <https://doi.org/10.34208/jab.v18i2.7654>
- Zalfa, A., & Silitonga, F. (2024). Pengaruh variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(1), 55–63. <https://doi.org/10.36709/jek.v10i1.8965>
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial Dan Bisnis*, edisi pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zulian Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia.