

BAB V

Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Pempek LALA sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Para pelanggan atau konsumen merasa sangat puas ketika berkunjung ke Pempek LALA jual.
2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumendiperoleh sebesar 50,9 persen.
3. Konstanta diperoleh sebesar 4,014 (401,4) Bukti Fisik (Tangible X1), Keandalan (Reliability X2) dan Empati (Emphaty X5) berpengaruh tetapi tidak signifikan. Sedangkan X3 dan X4 sigifikan Ketanggapan (Responsiveness X3), Jaminan (Assurance X4).

5.2 Saran

1. Agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas karena sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Pelanggan akan membeli kembali apabila dia merasa nyaman dan cocok dengan Pelayanan yang ada.
2. Usaha pempek disentra industri sebaiknya harus tetap dipertahankan keberlanjutannya.
3. Sebaiknya pengusaha pempek juga harus kreatif dan inovatif dalam mengembangkan usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G. &. (2015). *Prinsip Pemasaran. Edisi 9, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Prenhalindo.
- Arifin, Z. (2013). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Boone, K. d. (2015). *Pengantar Bisnis Kontemporer. Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- G Armstrong & P, K. (2015). *Principle of Marketing : 10thnEdition*. New Jersey: prentice Hall.
- Griffin & Ebert, R. J. (2016). *Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Kanuk, S. d. (2017). *Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT Indeks Media.
- Kotler, P. (2015). *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi empatbelas*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Lararenjana, E. (2020, Agustus 25). *10 Jenis Usaha Kuliner yang Paling Laku, Hanya Butuh Modal Kecil*. Retrieved juli 2022, 3, from Merdeka.com: <https://www.merdeka.com/jatim/10-jenis-usaha-kuliner-yang-paling-laku-hanya-berbekal-modal-kecil-kl.html>
- Lovelock, C. d. (2011). *"Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Minor & Mowen, J. (2015). *Consumer Behaviour*. Boston: Irwin.
- Prawirosentono, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Putri, A. S. (2020, September 14). *Peluang Bisnis Makanan Khas Daerah yang Menarik untuk Dikembangkan*. Retrieved Juli 3, 2022, from Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2020/09/14/124033569/peluang-bisnis-makanan-khas-daerah-yang-menarik-untuk-dikembangkan?page=all>
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media.
- Sugito, A. H. (2012). Penambahan Daging Ikan Gabus (*ophicepallus strianus* BLKR) dan Aplikasi Pembekuan Pada Pembuatan Pempek Gluten. *Jurnal Ilmu Pertanian Indonesia*, 8 (2) : 147-151.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J (2016), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan opacabuku-kesehatan-Yogyakarta

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yoeti (2015) Pengantar Ilmu Pariwisata, Buku kita.com : Angkas Bandung