

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti yaitu untuk menguji apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hasil uji analisis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta diperoleh sebesar 0,999 dan nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,012. Sehingga persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah $Y = 0,999 + 0,012 X$. Berdasarkan hasil pengujian, maka diperoleh uji parsial (uji t) sebesar 28,981 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Sehingga nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 28,981 lebih besar dari 1,661 ($28,981 > 1,661$) yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas (variabel X) berdampak positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sehingga menunjukkan bahwa hipotesis pertama yaitu H_a diterima sedangkan H_0 ditolak. Dibuktikan juga dengan sukses oleh penelitian ini dengan nilai $R Square$ sebesar 0,899 dikali 100% = 89,9% dan sisanya 10,1% lagi dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan kata lain, masih ada variabel lain yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan nilai R diperoleh sebesar 0,948. Artinya, hubungan antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal berada pada hubungan yang sangat kuat yaitu diantara 0,80 - 1,000.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis merasa bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga masih banyak yang harus diperbaiki dan diperhatikan lagi untuk penelitian selanjutnya. Ada beberapa

saran yang harus ditambahkan agar penelitian ini lebih baik lagi, yaitu sebagai berikut :

- a) Bagi usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal
 - 1. Harus lebih memperhatikan dan memberikan fasilitas yang memadai karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- b) Bagi peneliti selanjutnya
 - 1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti lain.
 - 2. Dapat menjadi dasar bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya, selain yang dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah. (2024). *Wawancara dengan Pelanggan Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal*. Rabu, 14 Agustus 2024.
- Anwar. (2024). *Wawancara dengan Pelanggan Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal*. Rabu, 14 Agustus 2024.
- Bugin, B. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Deka, Unggul Pratowo. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Syailendra Semarang*. Skripsi: Mahasiswi Universitas Semarang.
- Duwi, P. (2019). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ermawati. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS versi 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2018). *Minat Beli Konsumen Terhadap Suatu Produk*. Jakarta: Media Presindo.
- Hasan, A. (2020). *Marketing Pemasaran*. Jakarta: Media Presindo.
- Hoffman. (2021). *Strategi dan Konsep Pemasaran*. Yogyakarta: Kencana.
- Indrayani. G (2019). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Iskandar. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Deskriptif*. Jakarta: GP. Press.
- Kotler, P. & Amstrong. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Kedua. Jakarta: PT Indeks.

Kotler, P. & Keller. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 2013. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kumala. (2019). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen di Kota Padang*. Jurnal: Universitas Negeri Padang.

Laode, Muhammad Tauha. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pemanduan PT. Bias Delta Pratama*. Jurnal: Mahasiswa Universitas Putera Batam.

Lemeshow. (2017). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Majid. (2019). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif*. Makasar: Penerbit Aksara Timur.

Masryono. (2025). *Wawancara dengan Pemilik Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal*. Rabu, 12 Maret.

Milenia Fitri Setya Putri. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Kaki Lima di Batam*. Jurnal: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Moch Irzad Aditya Imran. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Alauddin Kota Makassar*. Skripsi : Mahasiswa Universitas Muhamadiyah Makassar.

Mudrajad, K. (2019). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Muhammad, Eko. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Dragon Futsal Ciangsana-Bogor*. Jurnal: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.

Mulyana. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mutiara. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Produk Smartphone*. Jurnal: Manajemen dan Bisnis, Yogyakarta.

Nanang, M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Skunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Nazlia. (2017). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Saudara Syariah Medan*. Skripsi: Mahasiswa Jurusan Bisnis dan Manajemen Syariah. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Nur, A. & Masyuri. (2021). *Metodologi Riset manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press.

Prasetyani. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal: Ilmu Manajemen. Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Priansa, D. J. (2019). *Pengembangan strategi dan model pembelajaran: inovatif, kreatif, dan prestatif dalam memahami peserta didik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Priyatno, D. (2019). *SPSS 25 Pengolah Data Terpraktis*. Andi Offset.

Ratriva. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.

Riduan. (2018). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.

Riyanti. (2018). *Pengaruh Pelayanan, Harga dan lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Kabupaten Sleman*. Jurnal, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Rosadi, R. (2018). *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.

Sanusi. (2024). *Wawancara dengan Pelanggan Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungon Kabupaten Mandailing Natal*. Rabu, 14 Agustus 2024.

Sitinjak. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

Suharsimi, A. (2021). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sujarweni, W. (2018). *Metodologi Penelitian : Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sumadi, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT Grafindo.

Syarifudin, B. (2020). *Metode Penelitian Kuantitaif*. Surabaya: Grafindo Litera.

Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Tjiptono, F. (2021). *Teori Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tukiran, T. & Mustafidah, H. (2018). *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Jakarta: Alfabeta.

Zulfikar. (2018). *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.