

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Cita rasa dari Rawon Kalkulator Surabaya sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban responden yang menunjukkan indikasi bahwa citra rasa dari rawon kalkulator memiliki sensasi kenikmatan yang berbeda, tentunya dengan tekstur daging yang lunak serta kuah yang khas, didukung adanya rasa bumbu dan rempah yang sangat kuat. Secara tidak langsung hal tersebut memberikan poin penting bagi rawon kalkulator berbeda dengan rawon – rawon lainnya, sehingga mampu bersaing dengan warung sejenis di Surabaya. Selanjutnya, diharapkan kedepannya pemilik warung rawon kalkulator dapat menjaga cita rasa yang sudah ada sejak 36 tahun itu secara berkelanjutan.

Selain citra rasa, adapun faktor – faktor lainnya yang ada pada warung rawon kalkulator dalam meningkatkan kepuasan konsumen, salah satunya adalah slogan penghitungan cepat seperti kalkulator. Dalam penerapannya slogan tersebut dilakukan oleh seorang kasir dimana saat menghitung total pesanan dari konsumen, kasir menghitung dengan cepat tanpa kesalahan sedikitpun, sehingga secara tidak langsung juga menambah lagi keunikan pada warung tersebut. Akan tetapi dalam penelitian ini mendapatkan hasil yang berbeda. Dalam penelitian ditemukan bahwa Slogan dari Rawon Kalkulator Surabaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan tanggapan responden yang menyatakan slogan “kalkulator” kurang menarik, maka dengan hasil tersebut diharapkan kedepannya pemilik warung kalkulator harus mempunyai inovasi atau pembaruan dari slogan “kalkulator” agar dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi pembeli .

Sehubungan dengan adanya citra rasa dan slogan pada warung tersebut Kualitas pelayanan juga ditekankan pada Rawon Kalkulator Surabaya, adanya penerapan dalam hal kebersihan, pelayanan yang cepat serta optimalisasi jam kerja merupakan indikasi bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan adanya jawaban responden yang menyatakan pelayanan pada rawon kalkulator sangat memuaskan. Selain itu, penilaian pelayanan yang dirasa cukup baik dari konsumen menjadikan keunggulan tersendiri bagi warung kalkulator. Sehingga kedepannya, diharapkan bagi pemilik warung kalkulator dapat mempertahankan ataupun lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan tersebut, agar konsumen terus merasakan kepuasan tersendiri dalam menikmati rawon yang memiliki citra rasa yang khas dan berbeda dengan rawon-rawon yang lain.

Dengan di buktikan hasil penelitian yang sudah di buat oleh penulis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pemilik warung rawon kalkulator harus meningkatkan dan mengembangkan lagi kualitas pelayanan yang ada supaya pembeli selalu merasa puas saat menikmati rawon kalkulator.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini pengaruh Cita rasa, Slogan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Rawon Kalkulator. Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis dapat mempelajari secara langsung bagaimana Cita rasa, Slogan dan Kualitas Pelayanan dapat berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen sehingga penulis akan menerapkan dan mempraktekannya dimasa yang akan datang.
2. Menambah informasi yang bermanfaat mengenai ilmu pengetahuan pemasaran terutama tentang Cita rasa, Slogan dan Kualitas pelayanan serta bisa dijadikan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya.
3. Bagi pemilik warung rawon kalkulator tetap mempertahankan hal-hal yang sudah baik terkait Cita rasa adapun cara untuk meningkatkannya Rawon Kalkulator harus menampilkan sesuatu yang unik agar bisa menarik perhatian pelanggan dan konsumen masih tetap memerhatikan cita rasa yang terkandung dalam masakan tersebut. Slogan rawon kalkulator di harapkan mendapatkan inovasi lagi supaya dapat menarik pembeli rawon kalkulator. Kualitas pelayanan harus di pertahankan dan ditingkatkan lagi dengan begitu konsumen akan merasa puas dan mau datang untuk makan yang keduakalinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Z Iskandar. 2003. *Pasar Modal: Teori dan Aplikasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Nasindo Internusa.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- David, Downey. 2002. *Manajemen Agribisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Drummond KE & Brefere LM. 2010. *Nutrition for Foodservice and Culinary Professional's, Seventh Edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.*
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- _____, _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi.
- _____, _____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto. *Pengertian Manajemen Laba*, 7 Mei 2012. Link: ilmuakuntansi.web.id/Pengertian-manajemen-laba/ AksesLink: 12; 14 am. 11/07/2018.
- Hermawan, Kertajaya. 2010. *Grow with Character: The Model Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Husein, Umar, 2005. *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Grahamedia
- _____, _____. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- James, et al. 2010. *Prevent Complications of Pregnancy-Associated Hypertension*. [http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMoa0908056#t\(13](http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMoa0908056#t(13) Juli 2018)
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFU-UST.
- Keraf, Gorys. 1980. *Tata Bahasa Indonesia*. Jakarta: Nusantra.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium. New Jersey: Prentice Hall Intl, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Munir, Miftahul, Muhammad. 2014, "Analisis Pengaruh Cita Rasa dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet

- Cabang Kertosono (Solo) Di Pekanbaru Riau*". Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI.
- Rahmawati, Nur, Kartika. 2017. "*Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Bangsawan Klaten*". Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rodli, Ibnu, Fajar. 2016. "*Pengaruh Cita Rasa Produk, Kualitas Pelayanan dan Tempat Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kedai Es Teller 77 Cabang Hypermart Kediri Town Square*". Kediri, Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Sasongko, Felita dan Hartono, Subagio. 2013. "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*". Surabaya, Universitas Kristen Petra.
- S. A. Surachman. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Merek*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Setyorini. 2008. *Contextual Teaching and Learning Bahasa Indonesia: Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah Kelas VIII Edisi 4*. Jakarta: Pusat Perbukuan, Departemen Pendidikan Nasional.
- Stanner, S., Thompson, R., and Buttriss, J.L., 2009, *Healthy Ageing: The Role of Nutrition and Lifestyle*, Wiley-Blackwell, United Kingdom, pp. 45-8.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukini. 2005. *Bahasa dan Sastra Indonesia untuk SMP Kelas VIII*. Jakarta: Widya Duta Grafika.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarmanto R. G., 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Suliyanto, 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi. Yogyakarta.
- Wahidah, N. 2010. *Komponen - Komponen yang Memengaruhi CitaRasa Bahan Pangan*. <http://www.idazweek.co.cc/2010/02/komponen-komponen-yangmempen-garuhi-cita.html>. Diakses tanggal 11 Juni 2018.