

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas mengenai Pengaruh *Atmosfer Cafe*, Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kafe Lot#1, maka peneliti mempunyai beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Atmosfer Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa atmosfer memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Lot#1. Hal ini diindikasikan oleh nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa kombinasi atmosfer dengan variabel lainnya juga dapat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan yang hasil penelitian menunjukkan jika produk memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan sebesar 0,032 yang lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini juga mengindikasikan bahwa ketiga variabel (Atmosfer, Kualitas Produk dan Pelayanan) disatukan akan saling menguatkan dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Lot#1. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Senada dengan kualitas produk jika ketiga variabel disatukan, pelayanan juga akan saling menguatkan untuk memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, bahkan dapat menjadi kuat secara simultan.
4. Pengaruh Atmosfer, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dari hasil uji t menunjukkan jika masing-masing variabel (Atmosfer, Kualitas Produk, dan Pelayanan) yang memiliki pengaruh signifikan, serta pernyataan bahwa ketika ketiga variabel menjadi satu semuanya akan saling menguatkan sehingga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan atmosfer, kualitas produk dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Lot#1

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, berikut adalah beberapa saran dari peneliti yang dapat di berikan sebagai berikut:

1. Bagi *Cafe* Lot#1

- a. Peningkatan Atmosfer memiliki pengaruh signifikan, Kafe Lot#1 disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas atmosfernya. Ini bisa dilakukan dengan menata interior yang lebih terlihat menarik pencahayaan yang nyaman, kebersihan hingga aroma yang menyenangkan.
- b. Peningkatan Kualitas produk meskipun kualitas produk sudah berpengaruh signifikan, namun juga harus dapat berinovasi dalam menu, menjaga konsistensi rasa dan kualitas bahan baku, serta memperhatikan presentasi produk agar tetap menarik serta dapat di terima oleh pelanggan.
- c. Peningkatan Pelayanan didasarkan untuk melatih karyawan agar memberikan pelayanan yang ramah, cepat, responsif dan solutif terhadap keluhan serta permintaan pelanggan.
- d. Pendekatan Holistik meningkatkan ketiga variabel agar tidak hanya fokus pada satu aspek saja melainkan mengintegrasikan upaya peningkatan dari ketiga variabel tersebut untuk dapat mencapai kepuasan pelanggan.
- e. *Cafe* Lot#1 disarankan untuk melakukan audit periodik terhadap standar pelayanan pelanggan dan peremajaan interior untuk menjaga pengalaman *atmosferik* pelanggan.

2. Bagi *Peneliti* Selanjutnya

- a. Penambahan variabel lain juga dapat mempertimbangkan untuk menambah variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga serta promosi.
- b. Metode Penelitian Berbeda di masa depan dapat menggunakan metode penelitian campuran untuk menggali lebih dalam

- c. Studi Kasus Berbeda dengan mengambil studi lain atau industri lain untuk melihat hasil yang diberikan konsisten atau berbeda.
- d. Pengembangan indikator dapat mengembangkan indikator yang lebih spesifik dan mendalam untuk setiap variabel yang diteliti terutama pada yang terbukti sangat berpengaruh.