

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian, hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada pelanggan Kafe Bacarito Kopi Di Kota Padang
2. Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *Store atmosphere* terhadap Kepuasan pelanggan pada pelanggan Kafe Bacarito Kopi Di Kota Padang
3. Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas pelayanan dan *Store atmosphere* terhadap Kepuasan pelanggan pada Kafe Bacarito Di Kota Padang.
4. R Square sebesar 0,418 hal ini menunjukan bahwa sumbangannya variabel Kualitas pelayanan dan *Store atmosphere* terhadap Kepuasan pelanggan sebesar 0,418 atau 41,8% sedangkan sisanya sebesar 58,2% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam model pada penelitian ini seperti kualitas produk, *personal selling*, harga dan lain sebagainya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis mengemukakan beberapa saran kepada Kafe Bacarito Kopi Di Kota Padang sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Adapun saran bagi Perusahaan adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan tingkat capaian responden variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa capaian responden terendah terdapat pada pernyataan Apakah karyawan café bacarito kopit cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan dengan tingkat capaian responden sebesar 77,25% dalam kategori cukup baik, sehingga dalam hal ini Kafe Bacarito Kopi Di Kota Padang harus lebih meningkatkan lagi pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen seperti memberikan senyuman pada konsumen yang masuk pada Kafe Bacarito Kopi Di

Kota Padang dan memberikan tanggapan yang cepat dan tepat pada permasalahan yang terjadi.

- b. Berdasarkan tingkat capaian responden variabel store atmosphere terlihat bahwa capaian responden terendah terdapat pada pernyataan Apakah tampilan desain eksterior luar café bacarito kopi menarik perhatian pelanggan dengan tingkat capaian responden sebesar 78,12% dalam kategori cukup baik, sehingga dalam hal ini Kafe Bacarito Kopi Di Kota Padang harus lebih meningkatkan desain toko dengan membuat animasi yang baik dan popular pada ruang toko sehingga hal ini akan membuat konsumen nyaman untuk melakukan pembelian pada Kafe Bacarito Kopi Di Kota Padang
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk memperhatikan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diluar variabel Kualitas pelayanan dan *Store atmosphere* selain itu juga disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat diperdalam dan dilengkapi dengan kuesioner terbuka, mengingat masih banyaknya keterbatasan dalam penelitian ini.