

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Café dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Bike Gombang maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Kopi Bike Gombang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi konsumen untuk melakukan kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel suasana cafe tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Kopi Bike Gombang. Hal ini menunjukkan bahwa suasana cafe belum mampu mempengaruhi konsumen untuk melakukan kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Kopi Bike Gombang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas mampu mempengaruhi konsumen untuk melakukan kepuasan konsumen.
4. Berdasarkan hasil penelitian ini didapat diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,487 dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $7,487 >$

$F_{\text{tabel}}$  2,70, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, suasana café dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **5.2. Keterbatasan**

Pada penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Adanya keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan evaluasi dan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain yaitu :

1. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas pelayanan, suasana café, fasilitas dan kepuasan konsumen.
2. Penelitian ini hanya meneliti konsumen di Warung Kopi Bike Gombang dan hanya menggunakan sampel sebanyak 100 responden, sehingga untuk menganalisis masih lemah.

## **5.3. Implikasi**

### **5.1.1. Implikasi Praktis**

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila Warung Kopi Bike Gombang meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan keramahan karyawan kepada konsumen, komunikasi yang jelas kepada konsumen untuk menambah konsumen yang membeli.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa suasana café tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Apabila Warung Kopi Bike Gombang meningkatkan suasana café dan menambah pencahayaan dan tata ruang dapat dilakukan dengan cara menambah lampu yang unik atau antik agar terkesan adem dan display ruangan agar terlihat nyaman digunakan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Apabila Warung Kopi Bike Gombang meningkatkan fasilitas dapat dilakukan dengan cara menambah hiasan dinding seperti kata-kata motivasi, lukisan dan menambah perabotan seperti kursi dan meja untuk konsumen.

#### **5.1.2. Implikasi Teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, suasana café dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Warung Kopi Bike. Implikasi teoritis yang disarankan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hikmah Riyani tahun 2020. Melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap

Kepuasan Konsumen pada Café Malindo Corner di Kebumen” dengan hasil yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Variabel suasana café tidak mampu mempengaruhi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isna Aminatus Sholihah tahun 2020. Melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Suasana Café dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Merdeka Café Nganjuk”. Dengan hasil yang menyatakan suasana café tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Variabel fasilitas mampu mempengaruhi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia Indah Pravitasari dan Dr. Pitri Yandri, S.E, M.Si. tahun 2020. Melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Café dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di 9’s Hous Café Tangerang Selatan”. Dengan hasil yang menyatakan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.