

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dari kuesioner mengenai Pengaruh Dimensi *Sercivescape* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mayoritas pengunjung Cleon Coffee and Eatery adalah perempuan (74,4%), berusia 17-28 tahun (97,7%), dan belum menikah (94,6%). Sebagian besar pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa (47,3) serta karyawan swasta (38,8), dengan pendapatan dominan dibawah Rp 2.000.0000 (72,9%). Frekuensi kedatangan mayoritas hanya satu kali (51,9%), menunjukkan bahwa banyak pengunjung bukan pelanggan tetap. Preferensi ruang mayoritas berada di dalam (*indoor*) dengan 76,7%, menunjukkan bahwa pengunjung lebih menyukai suasana yang nyaman dan tenang. Hal ini menunjukkan bahwa Cleon Coffee and Eatery lebih menarik bagi kalangan muda dengan daya beli terbatas, sehingga strategi pemasaran perlu difokuskan pada peningkatan loyalitas pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *ambient conditions* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *ambient conditions* maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *spatial layout and functionality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ruang dan fungsionalitas yang baik mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan. Semakin optimal *spatial layout and functionality* maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *signs, symbols, and artifacts* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa elemen visual, simbol, dan dekorasi kafe menjadi faktor yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Jika *signs, symbols, and artifacts* semakin menarik dan sesuai dengan identitas kafe, maka kepuasan konsumen akan meningkat.
5. Hasil penelitian menunjukkan *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Hal ini menunjukkan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Semakin baik *responsiveness* dalam menangani pesanan, menjawab pertanyaan, serta memberikan solusi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.
6. Berdasarkan hasil penelitian nilai F_{hitung} sebesar $98.636 > F_{tabel}$ sebesar 2,44 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *ambient conditions; spatial layout and functionality; signs, symbols, and artifacts; serta responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen.

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 adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini jumlah responden berkurang dari 130 menjadi 129 karena ditemukan data yang sama, sehingga perlu dilakukan penyesuaian agar hasil analisis lebih akurat.
2. Penelitian ini pada proses penyebaran kuesioner yang awalnya difokuskan di Cleon Coffee and Eatery, namun jumlah responden yang diperoleh tidak mencukupi. Oleh karena itu, penyebaran kuesioner diperluas ke Alun-Alun Pancasila Kebumen dan dilakukan secara online untuk memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan. Hal ini dapat memengaruhi karakteristik responden dan tingkat keterlibatan mereka dalam penelitian ini.

5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikemukakan implikasi secara praktis dan teoritis sebagai berikut:

5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Ambient Conditions*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *ambient conditions* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Implikasi dari penelitian ini adalah jika kafe mampu menciptakan suasana yang nyaman, seperti musik yang sesuai, aroma yang menyenangkan, kombinasi warna interior, pencahayaan yang sesuai, suhu ruangan yang sejuk, dan tingkat kebisingan yang tidak mengganggu. Maka pelanggan akan merasa lebih betah dan puas dengan pengalaman mereka.

Untuk memperluas pangsa pasar melalui peningkatan *ambient conditions*, Cleon Coffee and Eatery dapat menciptakan atmosfer yang lebih menarik dengan konsep *thematic ambience*, seperti tema vintage, industrial, atau natural yang instagrammabel. Aroma khas dan pencahayaan yang fleksibel juga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Karena lokasinya di pinggir jalan raya dengan keterbatasan lahan parkir, Cleon Coffee and

Eatery dapat mengurangi kebisingan dengan partisi kaca atau tanaman hijau, serta mengoptimalkan area *outdoor* dengan taman mini atau zona tertutup.

Layanan *grab and go counter* juga dapat diterapkan untuk mengatasi keterbatasan parkir dan meningkatkan kenyamanan pelanggan, sekaligus menarik pelanggan yang ingin menikmati kopi tanpa harus duduk lama, sehingga mengurangi kepadatan di dalam area kafe. Dengan strategi ini Cleon Coffee and Eatery dapat meningkatkan daya tariknya, menjaga kenyamanan pelanggan, serta memperluas pangsa pasar tanpa terhambat oleh keterbatasan fisik yang ada.

2. *Spatial Layout and Functionality*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *spatial layout and functionality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Implikasi dari penelitian ini adalah jika tata letak kafe dirancang dengan baik, memberikan ruang yang cukup bagi pelanggan untuk bergerak dengan nyaman, serta menyediakan area duduk yang fungsional. Maka pelanggan akan merasa lebih nyaman dan puas selama berada di kafe.

Untuk memperluas pangsa pasar melalui *spatial layout and functionality*, Cleon Coffee and Eatery dapat mengoptimalkan tata letak yang efisiensi sangat penting untuk memastikan alur

pergerakan pelanggan lancar, terutama di pagi hari ketika karyawan memiliki waktu terbatas. Penyediaan jalur khusus untuk take away, meja pick up yang strategis, serta desain interior yang mendukung efisiensi waktu, seperti kursi bar atau meja tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang hanya mampir sebentar. Dengan optimalisasi ruang ini, Cleon Coffee and Eatery dapat menarik lebih banyak pelanggan dari segmen pekerja kantoran dan meningkatkan volume transaksi harian.

3. *Signs, Symbols, and Artifacts*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *signs, symbols, and artifacts* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Implikasi dari penelitian ini adalah elemen desain interior, dekorasi unik, serta simbol yang khas yang mencerminkan identitas kafe dapat meningkatkan daya tarik dan memberikan pengalaman yang lebih berkesan. Jika kafe mampu menghadirkan elemen ini dengan baik, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Untuk memperluas pangsa pasar *signs, symbols, and artifacts*, Cleon Coffee and Eatery dapat menciptakan elemen visual seperti tanda yang jelas mengenai promo pagi hari, menu sarapan cepat, serta kemasan *takeaway* yang ergonomis dan ramah lingkungan akan memperkuat identitas Cleon Coffee and Eatery sebagai tempat yang cocok bagi pelanggan yang membutuhkan

layanan cepat. Selain itu, penyediaan *merchandise eksklusif* seperti *tumbler*, tote bag atau biji kopi dengan branding kafe dapat meningkatkan *brand awareness* sekaligus menjadi sumber pendapatan tambahan.

4. *Responsiveness*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Cleon Coffee and Eatery Kebumen. Implikasi dari penelitian ini adalah jika karyawan kafe dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat, memberikan layanan yang ramah, serta menangani keluhan dengan baik. Maka pelanggan akan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.

Untuk memperluas pangsa pasar *responsiveness*, Cleon Coffee and Eatery perlu memastikan pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Implementasi sistem *pre order* melalui aplikasi atau *WhatsApp* memungkinkan pelanggan melakukan pesanan sebelumnya sehingga tidak perlu menunggu lama. Selain itu, staf yang dilatih untuk bersikap ramah dan responsif terhadap permintaan atau keluhan pelanggan akan menciptakan pengalaman positif. Promo khusus di jam-jam sibuk, seperti diskon untuk pelanggan yang datang sebelum pukul 9 pagi, juga dapat menjadi strategi untuk menarik lebih banyak pengunjung di waktu tertentu.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis merupakan rujukan bagi penelitian selanjutnya dimana implikasi dari teori memberi gambaran rujukan-rujukan yang dipengaruhi dalam penelitian ini, baik rujukan penelitian, masalah, model, hasil-hasil, dan penelitian terdahulu. Untuk lebih jelasnya implikasi teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Ambient Conditions* terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh *ambient conditions* terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *ambient conditions* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cleon Coffee and Eatery di Kebumen. Definisi *ambient conditions* merupakan kondisi lingkungan yang dapat mempengaruhi perasaan konsumen dan sangat penting dalam menentukan perilaku konsumen yang sesuai dengan harapan produsen, suasana yang dirasakan pelanggan diciptakan oleh lingkungan ini (Kunti Aisyah et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridlolloh (2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *ambient conditions* terhadap kepuasan konsumen. Artinya *ambient conditions* mempunyai hubungan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan hubungan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh *ambient conditions* terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

2. Pengaruh *Spatial Layout and Functionality*

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh *spatial layout and functionality* terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *spatial layout and functionality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cleon Coffee and Eatery di Kebumen. Definisi *spatial layout and functionality* merupakan rancangan lantai, ukuran dan bentuk perabotan dan kemampuan benda-benda untuk memudahkan transaksi layanan (Marbun, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Musnaini (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *spatial layout and functionality* terhadap kepuasan konsumen. Artinya *spatial layout and functionality* mempunyai hubungan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan hubungan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh *spatial layout and functionality* terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

3. Pengaruh *Signs, Symbols, and Artifacts* terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh *signs, symbols, and artifacts* terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *signs, symbols, and artifacts* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

di Cleon Coffee and Eatery di Kebumen. Definisi *signs, symbols, and artifacts* merupakan komponen yang digunakan untuk mengkomunikasikan citra kepada konsumen, seperti logo, rambu dan dekorasi, yang berfungsi meningkatkan citra atau suasana dan membantu konsumen mencapai tujuannya (Ridlolloh, 2014).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridlolloh (2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *signs, symbols, and artifacts* terhadap kepuasan konsumen. Artinya *signs, symbols, and artifacts* mempunyai hubungan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan hubungan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh *signs, symbols, and artifacts* terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

4. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cleon Coffee and Eatery di Kebumen. Definisi *responsiveness* sikap penyedia jasa untuk mendengarkan dan merespon konsumen guna menciptakan kepuasa konsumen (Triastity & Triyaningsih, 2013).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridlolloh (2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya

pengaruh positif dan signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen. Artinya *responsiveness* mempunyai hubungan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan hubungan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

