

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh *cafe atmosphere*, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Kopi Sakiyo Kebumen. Berdasarkan hasil pembahasan analisis data, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Cafe atmosphere* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Artinya peran *cafe atmosphere* dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Kopi Sakiyo. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa *cafe atmosphere* yang baik belum tentu meningkatkan tingkat kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen.
2. Variasi produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Artinya peran variasi produk dalam penelitian ini mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa variasi produk berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen.
3. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Artinya peran

kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen.

4. *Cafe atmosphere*, variasi produk, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Namun, secara parsial *cafe atmosphere* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen lebih mempertimbangkan variasi produk dan kualitas pelayanan dibandingkan suasana café dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

5.2. Keterbatasan

Peneliti menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *Cafe atmosphere*, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan yang terjadi dalam penelitian dan tidak bisa untuk dihindarkan. Keterbatasan-keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu objek penelitian, yaitu Kopi Sakiyo, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh usaha café yang memiliki karakteristik berbeda. Kondisi setiap

café tentu mempunyai konsep layanan, suasana, dan segmentasi konsumen yang tidak sama.

2. Sebagian besar responden dalam penelitian ini kemungkinan berasal dari kelompok usia tertentu, seperti pelajar atau mahasiswa, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh segmen konsumen Kopi Sakiyo. Perbedaan usia, pekerjaan, dan tingkat pendapatan dapat memengaruhi penilaian konsumen terhadap kepuasan.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sehingga jawaban responden sangat bergantung pada persepsi subjektif masing-masing konsumen.

5.3. Implikasi

Saran yang dapat disampaikan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya maka ada beberapa implikasi praktis sesuai dengan prioritas yang dapat diberikan sebagai masukan bagi manajemen Kopi Sakiyo Kebumen yaitu sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Kopi Sakiyo Kebumen perlu mempertahankan dan meningkatkan *café atmosphere* dengan menciptakan suasana yang nyaman melalui pengaturan pencahayaan, kebersihan ruangan, musik, aroma, serta tata ruang yang menarik agar konsumen merasa betah lebih lama.

2. Bagi manajemen Kopi Sakiyo Kebumen perlu melakukan inovasi secara berkala pada variasi produk, baik dari segi rasa, tampilan, maupun pilihan menu, sehingga konsumen memiliki lebih banyak alternatif dan tidak mudah merasa bosan. Dari segi variasi produk, manajemen Kopi Sakiyo Kebumen untuk mempertimbangkan menambah variasi menu makanan dan minuman secara berkala sehingga konsumen memiliki lebih banyak alternatif pilihan yang dapat meningkatkan kepuasan serta minat berkunjung kembali selain itu kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan karyawan agar lebih responsif, ramah, dan mampu memberikan pelayanan yang cepat sesuai kebutuhan pelanggan.
3. Bagi pelaku bisnis Kopi Sakiyo Kebumen sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Pengelola perlu mempertahankan suasana café yang nyaman, menambah variasi menu secara berkala, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan memperhatikan ketiga aspek tersebut, kepuasan konsumen dapat meningkat dan daya saing usaha dapat terjaga.

5.3.2. Implikasi Teoritis

1. Temuan penelitian ini memperjelas bahwa kepuasan konsumen terbentuk dari pengalaman yang diperoleh pelanggan ketika berkunjung ke Kopi Sakiyo. Unsur café atmosphere, variasi

produk, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap penilaian konsumen, sehingga hasil penelitian ini semakin menegaskan teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa pengalaman pembelian dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan bukan hanya dipengaruhi oleh produk yang dikonsumsi, tetapi juga oleh kondisi lingkungan dan pelayanan yang diterima. Hal tersebut memberikan pemahaman bahwa kepuasan konsumen dapat terbentuk melalui pengalaman secara menyeluruh selama pelanggan berada di *café*.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pelanggan dan pengalaman yang diterima. Selain itu, hasil negatif juga memperlihatkan bahwa setiap konsumen memiliki preferensi dan persepsi yang berbeda terhadap suasana, produk, maupun pelayanan dalam sebuah *coffee shop*.