

## **BAB V PENUTUPAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembelian pada Kedai Enigma Coffee Setu seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,030 > 1,660$ ) dengan nilai signifikan ( $0,03 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen kedai Enigma Coffee
2. Variabel *Store Layout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $5,969 > 1,660$ ) dengan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh positif *Store Layout* secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan *Store Layout* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar 37,585 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . besarnya nilai R square sebesar 0.437. hal ini menjelaskan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan store layout terhadap kepuasan konsumen kedai Enigma Coffe Setu yaitu 43,7% kemudian sisanya 56,3% dipengaruhi oleh variabel dan faktor lain yang tidak diteliti dalam pengujian penelitian ini.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dari pembahasannya, peneliti memberi rekomendasi kepada Kedai Enigma kopi Setu antara lain :

1) **Bagi pihak manajemen Kedai Enigma Coffee setu**

- a. Kedai Enigma Coffee Setu di sarankan lebih memperhatikan dan meningkatkan, berdasarkan hasil kuesioner dari Kualitas Pelayanan hasil penelitian yang peneliti peroleh sebesar 3,66. Dalam *Quality enchancing factor*, terlihat pada data kuesioner variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah dengan pertanyaan “ Hubungan pelayan dengan konsumen kedai Enigma sangat dekat “. Untuk mengatasi masalah tersebut pramuniaga oleh konsumen dapat dilakukan dengan cara pelayanan prima. Jika memang terjadi banyaknya antrian yang mengakibatkan hubungan pelayan kurang baik, maka solusinya Kedai Enigma bisa memberikan nomor antrian yang rapih, tempat nyaman dan beberapa hiburan lainnya agar konsumen tidak bosan saat menunggu antrian.
- b. Dari segi *store layuot* hasil penelitian yang peneliti peroleh sebesar 4,09. Dalam penentuan kebutuhan ruang , terlihat pada data kuesioner variabel layout menunjukan indikator Pementaan dalam toko memiliki nilai terendah dengan pertanyaan “ Peletakan kursi dan meja stategis”. Salah satu permasalahan dalam menata ruangan adalah luas ukuran ruang yang terbatas dan berbeda setiap bagiannya, tentunya Kedai Enigma dapat mengubah wilayah disesuaikan dengan penataan ruang yang tepat. Contohnya memanfaatkan setiap sudut dengan optimal jika luas bangunan yang terbatas solusinya dapat memilih furnitur yang multifungsi atau bisa membangun tambahan wilayah di lantai atas dan letakkan meja serta kursi duduk dengan menciptakan *space* untuk berkomunikasi guna sesama konsumen dapat berkomunikasi dengan leluasa. Dengan ini, konsumen akan merasa aman dan nyaman.
- c. Dan saran peneliti untuk kedai EnigmaCoffe Setu jika ingin meningkatkan atau memperkuat kepuasan konsumen, maka bisa difokuskan lebih pada *Store Layout*, karena pengaruh terbesar ada pada koefisien regresi  $\beta_2$  Layout sebesar 0,465.

2) **Bagi peneliti selanjutnya.**

- a. Dengan mengembangkan penelitian dan menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen seperti kualitas produk, harga dan lain – lain. Melakukan pengujian ulang pada variabel yang telah digunakan dengan objek penelitian yang berbeda, sehingga penelitian selanjutnya dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.
- b. Penelitian selanjutnya bisa menambah jumlah sampel untuk diteliti karena penelitian sebelumnya relatif sedikit, sehingga harus diperluas agar benar – benar mewakili semua populasi dalam penelitian agar hasil penelitian selanjutnya lebih akurat.