

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dengan metode PLS (Partial Least Square) mengenai pengaruh *store atmosphere*, *product quality* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* Kopi Kenangan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a) *Store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Kopi Kenangan. Hal ini menunjukkan bahwa suasana yang dihadirkan di dalam kedai mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan sehingga mereka merasa lebih nyaman saat berkunjung. Mulai dari musik yang diputar, pencahayaan yang digunakan hingga tampilan visual dan warna yang ditata berkontribusi dalam meningkatkan *customer satisfaction*. Musik menjadi elemen yang paling kuat dalam menciptakan kenyamanan karena mampu memengaruhi suasana hati pelanggan dan membuat pengalaman berbelanja terasa lebih menyenangkan sehingga menciptakan *customer satisfaction*.
- b) *Product quality* terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Kopi Kenangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk yang dirasakan pelanggan mulai dari cita rasa, konsistensi penyajian, hingga kemampuan produk memenuhi fungsi utamanya menjadi salah satu faktor utama yang membentuk *customer satisfaction*. Ketika minuman yang disajikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, memberikan rasa yang pas serta menghadirkan pengalaman konsumsi yang menyenangkan, pelanggan akan merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi. Hal inilah yang menjadikan kualitas produk sebagai aspek paling menentukan dalam membangun *customer satisfaction*.
- c) *Service quality* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Kopi Kenangan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan memiliki peran besar dalam menciptakan kesan positif bagi pelanggan. Aspek-aspek seperti ketanggapan, kecepatan pelayanan,

serta kesiapan karyawan membantu pelanggan menjadi faktor yang paling dirasakan manfaatnya oleh konsumen. Pelanggan cenderung merasa lebih dihargai ketika mereka dilayani dengan ramah, cepat, dan profesional. Responsiveness menjadi elemen yang paling dominan dalam mempengaruhi *customer satisfaction*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti telah mengikuti seluruh prosedur dan tahapan sesuai aturan yang berlaku. Meskipun demikian, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan, yaitu:

- a) Penelitian ini menerapkan teknik non-probability sampling, responden dipilih berdasarkan kriteria khusus yang dianggap sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.
- b) Penelitian ini hanya mengkaji tiga variabel independen yaitu *store atmosphere*, *product quality*, dan *service quality* sehingga masih terdapat kemungkinan adanya variabel lain di luar penelitian ini yang juga dapat memengaruhi *customer satisfaction* namun belum diteliti lebih lanjut.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diuraikan, terdapat beberapa rekomendasi yang bisa dipertimbangkan oleh perusahaan maupun peneliti berikutnya yaitu:

- a) Bagi Perusahaan
 - a. Diharapkan Kopi Kenangan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas suasana kedai. Elemen seperti musik, pencahayaan, pemilihan warna, serta tampilan visual perlu diatur secara konsisten agar mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan agar meningkatnya *customer satisfaction*. Mengingat musik menjadi unsur yang paling kuat dalam membentuk kenyamanan, perusahaan dapat melakukan kurasi playlist yang sesuai dengan karakter brand dan preferensi pelanggan.

- b. Diharapkan Kopi Kenangan dapat mempertahankan serta meningkatkan *product quality* karena *product quality* terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi *customer satisfaction*, Kopi Kenangan perlu mempertahankan standar mutu produk secara konsisten. Upaya ini dapat dilakukan melalui kontrol kualitas yang ketat, memastikan cita rasa tetap stabil di setiap kedai serta melakukan inovasi menu sesuai kebutuhan dan tren pasar. Penyajian produk yang rapi dan sesuai ekspektasi pelanggan juga perlu diperhatikan agar pengalaman konsumsi tetap positif. Konsistensi rasa dan kemampuan produk memenuhi fungsi utamanya harus menjadi prioritas agar pelanggan merasa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.
 - c. Kopi Kenangan diharapkan semakin meningkatkan pelatihan karyawan dalam hal ketanggapan, keramahan, dan profesionalitas. *Responsiveness* perlu menjadi fokus utama karena aspek ini paling dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Pelatihan berkala mengenai standar pelayanan, komunikasi interpersonal, dan penanganan keluhan dapat membantu karyawan untuk memberikan layanan kepada pelanggan secara cepat, tepat, dan ramah. Dengan *service quality* yang lebih optimal, pengalaman pelanggan selama berada di kedai akan semakin baik dan mendorong terciptanya kepuasan yang berkelanjutan.
- b) Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan teknik probability sampling dalam pengambilan sampel agar setiap populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Hal ini dapat meningkatkan representativitas data dan memperkuat generalisasi hasil penelitian.
 - b. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *customer satisfaction* seperti *brand image*, *perceived value*, dan *perceived price*.