

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Analisa *partial least square*, melalui data analisis serta keseluruhan bahasn atas variabel kepuasan konsumen, kualitasa pelayanan, lokasi serta fasilitas tepatnya Jakarta Selatan sebagai domisili, maka simpulannya:

Pengaruh yang diberikan kualitas pelanan pada kepuasan konsumen Sunyi House of Cofffe and Hope. Artinya peningkatan pada kualitas pelayanan dapat meningkatkan pula kepuasan konsumen pada pelanggan. Demikian pula jika kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Dengan adanya covid19 pelayanan hanya secara daring, Sunyi House of Coffe anda Hope melayani melalui melalui aplikasi *GoFood* atau *GrabFood*.

Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sunyi House of Coffee and Hope. Artinya peningkatan pada lokasi dapat meningkatkan pula kepuasan konsumen pada pelanggan. Demikian pula jika lokasi mengalami penurunan, maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Dengan adanya *covid19*, lokasi pembelian produk Sunyi House of Coffee and Hope tetap ada, tapi hanya dapat dipesan secara online atau *takeaway*.

Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sunyi House of Coffee And Hope. Artinya peningkatan pada fasilitas dapat meningkatkan pula kepuasan konsumen pada pelanggan. Demikian pula jika fasilitas mengalami penurunan, maka kepuasan konsumen Sunyi House of Coffee and Hope juga akan menurun. Dengan adanya *covid19*, fasilitas Sunyi House of Coffee and Hope tetap terjaga dengan baik dimana pelanggan hanya dapat memesan secara online atau *takeaway*.

V.2. Keterbatasan Penelitian

Penetapan prosedur yang sudah diikuti dalam kelangsungan penelitian ini masih saja menimbulkan hambatan. Peneliti mengalami keterhambatan dalam melakukan penyebaran kuesioner, dikarenakan adanya wabah penyakit *Covid-19* dan pemberlakuan

PSBB di Indonesia khususnya di wilayah DKI Jakarta yang menyebabkan *coffee shop* Sunyi House of Coffee and Hope sementara ini hanya menerima pesanan secara online atau *takeaway*. Perolehan kuesioner lewat *google form* mengalami kesulitan sebab ketentuan target responden adalah responden yang pernah mengunjungi Sunyi House of Coffee and Hope, maka peneliti harus menghubungi satu persatu pelanggan yang pernah mengunjungi Sunyi House of Coffee and Hope, namun terdapat pelanggan yang tidak merespon dan tidak ingin mengisi kuesioner tersebut. Kemudian, 115 jawaban responden diperoleh dari pelanggan Sunyi House of Coffee and Hope, kemudian beberapa dieliminasi yang sesuai dengan ketentuan kriteria sebanyak 100. Sementara itu, terbatasnya sumber penelitian terdahulu yang tidak sesuai dengan objek penelitian. Dan jumlah variabel yang digunakan terbatas hanya 4 variabel yaitu kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas, sehingga selanjutnya dapat menggunakan selain variabel tertulis sebelumnya.

V.3 Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai pelengkap atas seluruh uraian di atas, ialah:

Peneliti memberikan saran terhadap pemilik Sunyi House of Coffee and Hope dapat memperluas *coffee shop* terutama pada tempat parkir yang kurang memadai kendaraan pelanggan yang datang dan keamanan tempat parkir seperti penjaga parkir. Penambahan perlengkapan dan peralatan seperti meja, kursi dan lainnya untuk pelanggan, dikarenakan pelanggan yang datang lebih banyak dibandingkan dengan tempat yang telah disediakan. Dan untuk fasilitas seperti desain interior sebagai *coffee shop* lebih diperkuat lagi dengan penambahan penerangan lampu cahaya, lukisan atau lainnya untuk menarik konsumen yang datang. Dikarenakan pada saat malam hari penerangan lampu pada ruangan *outdoor* kurang terlihat.

Penambahan variabel menjadi saran untuk penelitian selanjutnya di luar dari variabel bebas yang lain untuk melihat keterkaitan pengaruh pada kepuasan konsumen.