

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan *Store Atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di 1947 Cafe Jakarta Timur. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di 1947 Cafe Jakarta Timur. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.
2. Variasi Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di 1947 Cafe Jakarta Timur. Hasil ini menggambarkan bahwa produk yang bervariasi dari makanan dan minuman yang menarik membuat kepuasan pelanggan meningkat
3. *Store Atmosphere* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di 1947 Cafe Jakarta Timur. Hasil ini dapat diartikan bahwa apabila *store atmosphere* menarik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
4. Kualitas Pelayanan menjadi variabel yang paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan di 1947 Cafe Jakarta Timur. Hasil ini dapat diartikan Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan pelayanan di dalam sebuah cafe, karena pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan cafe itu sendiri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi peningkatan Kepuasan

Pelanggan di 1947 Cafe Jakarta Timur. Adapun beberapa saran yang penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Menurut hasil penelitian, Kualitas Pelayanan 1947 Cafe sudah baik karena mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, namun sebaliknya 1947 Cafe harus melakukan peningkatan terhadap Ketanggapan (Responsiveness) karyawan terutama dalam melayani kebutuhan dan keinginan dari pelanggan sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada kepuasan pelanggan.
2. Menurut hasil penelitian, Variasi Produk sudah baik karena mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka sebaiknya 1947 Cafe terus melakukan peningkatan dari produk dijual dan ditawarkan pada 1947 Cafe senantiasa tersedia sehingga pelanggan dapat membeli produk yang diinginkan. Supaya dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan
3. Menurut hasil penelitian, *Store Atmosphere* sudah baik karena mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, namun 1947 Cafe harus terus meningkatkan *store atmosphere* lingkungan agar semakin dilihat menarik sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan
4. Selain Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan *Store Atmosphere* yang harus ditingkatkan. Pihak 1947 Cafe perlu menerapkan dan lebih berinovasi untuk menerapkan strategi lain diluar ketiga hal tersebut untuk dapat meningkatkan kepuasan 1947 Cafe di Jakarta Timur.

