

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Suasana Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan di kedai Noisy Street Coffee di Depok. 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 kedai Noisy Street Coffee di Depok. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pelanggan semakin meningkat.
2. Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di kedai Noisy Street Coffee di Depok.
3. Suasana Tempat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di kedai Noisy Street Coffee di Depok. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik suasana tempat yang diberikan maka Kepuasan Pelanggan semakin meningkat.

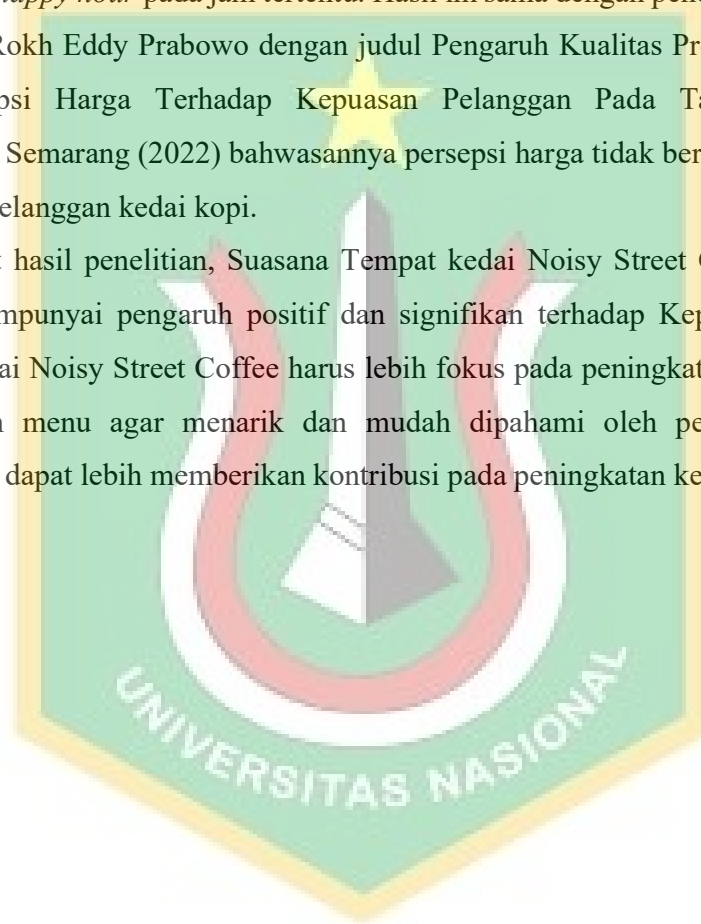
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi peningkatan Kepuasan Pelanggan Noisy Street Coffee di Depok. Adapun beberapa saran penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Menurut hasil penelitian, Kualitas Pelayanan kedai Noisy Street Coffee sudah baik karena mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, namun sebaiknya kedai Noisy Street Coffee meningkatkan terhadap daya tanggap (Responsiveness) karyawan terutama dalam melayani kebutuhan dan keinginan para pelanggan sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan itu sendiri.
2. Menurut hasil penelitian, Persepsi Harga di kedai Noisy Street Coffee tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka sebaiknya kedai Noisy

Street Coffee terus melakukan peningkatan persepsi harga sehingga mampu memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Upaya untuk meningkatkan persepsi harga minuman kopi akan menurunkan jumlah konsumen di kedai Noisy Street Coffee. Alangkah baiknya kedai Noisy Street Coffee memberikan tawaran diskon harga kepada konsumen untuk meminimalisir persepsi konsumen terhadap harga kopi di kedai Noisy Street Coffee. Seperti memberikan *flash sale*, diskon pada hari besar, *happy hour* pada jam tertentu. Hasil ini sama dengan penelitian Fadila Dona Febriana, Rokh Eddy Prabowo dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang (2022) bahwasannya persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi.

3. Menurut hasil penelitian, Suasana Tempat kedai Noisy Street Coffee sudah baik karena mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, namun kedai Noisy Street Coffee harus lebih fokus pada peningkatan interior display atau papan menu agar menarik dan mudah dipahami oleh pelanggan sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., & Yana, M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Kualitas Makanan Khas Melayu Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Kuliner di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1081–1094. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.697>
- Arif, D., & Ekasari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecopreneur.12 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 139–146.
- Intan, D. R., Gurning, R. N. S., & Ginting, L. N. (2021). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Pertanian Agros*, 23(1), 84–89.
- James et., al. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe 3.Am Koffie Spot Manado. *Jurnal EMBA*, 9(4), 126–135.
- Losung, Y. H., Wenas, R. S., Arie, F. V., Produk, P. K., Persepsi, D. A. N., Terhadap, H., Konsumen, K., Kartu, P., Telkomsel, P., Losung, Y. H., Wenas, R. S., & Arie, F. V. (2022). *KECAMATAN PASAN EFFECT OF PRODUCT QUALITY , ADVERTISING AND PRICE PERCEPTION ON CONSUMER SATISFACTION OF TELKOMSEL PREPAID CARD USERS IN PASAN DISTRICT* *Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 Januari 2022 , Hal . 401-411. 10(1)*, 401–411.
- Makarueh, J., Rohaetin, S., & Erang, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café About Something Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 3(1), 17–21. <https://doi.org/10.37304/ej.v3i1.3998>
- Manoppo, F., Pelayanan, K., Serviscape..., D., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (1341). Kualitas Pelayanan, Dan Serviscape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1341–1348.
- Palelu, D. R. G., Tumbuan, W. J. F. T., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Emba*, 10(1), 68–77.
- Prasetyo, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 17–26. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427>
- Rooroh, C. A. M., Moniharapon, S., Loindong, S. J. R., Cafe, P. S., Pelayanan, K., & Harga, D. A. N. (2020).)Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 130–140.
- Shihab, N. C. M. S. (2018). TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

- SMARTPHONE ASUS STUDI KASUS DI PT . DATASCRIP Nur Cahya
 Penelitian oleh Majalah Marketing dan Frontier. *Jemi*, 1(01), 34–46.
- Sholihah, I. A. (2020). Pengaruh Suasana Cafe dan Kualitas Layanan Terhadap
 Kepuasan Konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*,
 8(1), 750–756.
- Sianipar, G. J. . (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
 HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
 PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi Pada Pelanggan
 GrabBike Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 19, 183–196.
<https://doi.org/10.54367/jmb.v19i2.576>
- Srilestari, K., Management, P. B., Manajemen, P. S., Bisnis, F., Petra, U. K., &
 Siwalankerto, J. (2022). *KEPUASAN PELANGGAN PADA SUPERMARKET
 SUPER INDO DI KOTA SURABAYA*. 10(1).
- Tanjung, A. (2020). Pengaruh Store Atmosphere, Lokasi Dan Promosi Terhadap
 Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Pelita Bangsa*, 05(03), 1–18.
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan
 Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek
 Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*,
 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Wariki, G., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi
 Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen
 Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset
 Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 1073–1085.
<https://doi.org/10.35794/emba.v3i2.9286>
- Bansaleng, J.M., Sepang, J.L., & Tampenawas, J.L.A. (2021). Pengaruh Kualitas
 Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
 Pengguna Kartu Xi Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi,
 Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 331–340.
- Febriana, F.D., & Prabowo, R.E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan
 Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop
 Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 298–306.
<http://dx.doi.org/10.37531/mirai.v7i1.1928>