

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil ketiga uji asumsi anareg (meliputi: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas) semuanya lulus uji asumsi, sehingga dengan demikian persamaan garis regresi untuk mengukur prediksi kepuasan konsumen dapat diandalkan atau memenuhi syarat *BLUE*(*best liniear unbiased estimator*)

Secara simultan atau partial kualitas layanan dan suasana toko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas layanan dan suasana toko secara bersama-sama menunjukkan semakin tinggi kepuasan konsumen Susucok *cafe and milkbar*. Sebaliknya, semakin rendah kualitas layanan dan suasana toko secara bersama-sama mempengaruhi semakin rendah kepuasan konsumen Susucok *cafe and milkbar*.

Kepuasan konsumen Susucok *cafe and milkbar* bisa diprediksi dengan kualitas layanan dan suasana toko menggunakan persamaan garis regresi:

$$Y = a_1X_1 + a_2X_2 + K$$

$$Y = 0,510X_1 + 0,411X_2 - 3,151$$

Sumbangan efektif (SE) masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yaitu 35,5% untuk kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, untuk variabel suasana toko terhadap kepuasan konsumen sebesar 28,5%. Sumbangan relatif (SR) masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen saat variabel independen lain dikendalikan yaitu 55,5% untuk kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, 44,5% untuk variabel suasana toko terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan data sumbangan efektif dan relative dapat disimpulkan kualitas layanan mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan variabel suasana toko. Hasil tersebut menjawab hipotesis dalam penelitian ini, bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, suasana toko berpengaruh kepuasan konsumen dan secara simultan kedua variabel, kualitas layanan dan suasana toko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen *Susucok cafe and milkbar*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen susucok *cafe and milkbar*, Melihat hasil analisis data diketahui bahwa sumbangan efektif yaitu 35,548% untuk kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, untuk variabel suasana toko terhadap kepuasan konsumen sebesar 28,497%. Keramahan karyawan dan kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen lebih diperhatikan lagi terbukti dari 5 aspek kualitas layanan aspek *emphaty* yang paling rendah, dan area parkir lebih diperluas lagi dalam menciptakan perencanaan suasana toko untuk menambah kenyamanan konsumen selama berada di *cafe* dan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 64% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan suasana toko. Data tersebut menunjukkan, masih terdapat 36 % kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel atau faktor-faktor lain. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen dengan melihat pada variabel-variabel lainnya yang diajukan sebagai variabel independen. Variabel-variabel lain yang dimaksud berupa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga produk, image, biaya dan kemudahan mendapat produk.