

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *coffee shop* di Yogyakarta. Hasil tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pada *coffee shop* maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen *coffee shop* di Yogyakarta. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan semakin rendah pula kepuasan konsumen *coffee shop* di Yogyakarta. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinan, didapatkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.170. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada konsumen *coffee shop* memiliki pengaruh sebesar 17% terhadap kepuasan konsumen dan sisanya sebesar 83% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain seperti kualitas produk, tingkat emosional konsumen harga, dan biaya.

B. Saran

1. Bagi pemilik usaha

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen *coffee shop* termasuk dalam kategori sedang maka peneliti menyarankan kepada pemilik *coffee shop* untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan konsumen menjadi tinggi.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti seperti kualitas produk, tingkat emosional konsumen harga, dan biaya (Lupiyoadi, 2001).

Selama proses penelitian, peneliti menghadapi hambatan ketika proses pengambilan data. Peneliti mendapatkan banyak penolakan dari calon subjek. Agar peneliti selanjutnya tidak mengalami permasalahan yang sama dengan peneliti, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya membangun *rapport* yang lebih dalam dengan calon subjek penelitian, seperti menyapa subjek dengan ramah, menjelaskan tujuan mendekati subjek, dan menjelaskan kepada subjek bahwa semua identitas subjek dijamin kerahasiannya, agar calon subjek penelitian tidak menolak untuk mengisi skala.