

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini berwujud untuk memahami dan menemukan pengaruh *Servicescape*, Variasi Menu dan Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap kepuasan pelanggan *AW Coffee* Mayong Jepara. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 konsumen yang telah melakukan pembelian pada *AW Coffee* Mayong Jepara. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *AW Coffee* Mayong Jepara dengan dibuktikan dari hasil pengolahan data diketahui variabel *Servicescape* terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan untuk nilai t hitung $3,756 > t$ tabel (1,98498), di mana H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *AW Coffee* Mayong Jepara dengan dibuktikan dari hasil pengolahan data diketahui variabel variasi menu terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan untuk nilai t hitung $4,412 > t$ tabel (1,98498), di mana H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variasi menu terhadap kepuasan pelanggan.
3. Komunikasi interpersonal karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *AW Coffee* Mayong Jepara dengan dibuktikan dari hasil pengolahan data diketahui variabel komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan untuk nilai t hitung $6,949 > t$ tabel (1,98498), dimana H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Hasil uji terkait pengaruh variabel independen *servicescape*, variasi menu dan komunikasi interpersonal karyawan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan secara simultan menghasilkan nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel ($877,588 > 2,70$), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga variabel tersebut

memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

- a. Servicescape memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *AW Coffee* Mayong Jepara. Oleh sebab itu, diharapkan *AW Coffee* Mayong Jepara dapat menerapkan strategi *servicescape* melalui kondisi *ambient*, tata spasial dan fungsi, serta tanda, simbol dan artefak (*signage*) dalam menjalankan bisnis supaya pelanggan merasa puas saat mengunjungi *AW Coffee* Mayong Jepara.
- b. Variasi menu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *AW Coffee* Mayong Jepara. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen *AW Coffee* Mayong Jepara merasa puas dengan variasi menu yang ditawarkan *AW Coffee* Mayong Jepara, di mana variasi menu yang ditawarkan sesuai dengan cita rasa, aroma dan penyajian menu yang menarik.
- c. Komunikasi interpersonal karyawan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *AW Coffee* Mayong Jepara. Oleh karena itu, diharapkan *AW Coffee* Mayong Jepara dalam melakukan kontak komunikasi antara karyawan dan konsumen pada proses pelayanan, karyawan dapat memberikan kesempatan pada pelanggan untuk bertanya dan menghargai pendapat yang disampaikannya dengan menjawabnya secara baik dan ramah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi para peneliti yang selanjutnya akan mengembangkan penelitian ini diharapkan dapat meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta dapat menambahi sesuatu yang kurang dalam penelitian ini. Dan dapat menambah pengetahuan tentang variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.