

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil analisa penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Café 27 Kudus”. Responden dalam penelitian ini berjumlah 89 konsumen Waroeng Café 27 di Kudus. Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27 Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh  $t_{hitung} = 4,192$  dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai  $t_{hitung} (4,192) > t_{tabel} (1,987)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27 Kudus.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. karna semakin baik kualitas pelayanannya maka kepuasan konsumen pun akan meningkat.

2. Terdapat pengaruh suasana cafe yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27 Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh untuk variabel suasana cafe diperoleh  $t_{hitung} = 4,819$  dengan tingkat signifikansi 0,010. Oleh karena nilai  $t_{hitung} (4,819) > t_{tabel} (1,987)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial suasana café berpengaruh secara terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27.  $T$  hitung positif artinya suasana cafe berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27

Hal ini sesuai dengan teori yang memberikan bukti empiris bahwa suasana cafe mempengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga menurut hasil penelitian ini semakin baik suasana cafenya maka akan mempengaruhi

kepuasan konsumen karena pada hakikatnya, suasana café yang nyaman membuat konsumen betah di café.

## **B. Implikasi Penelitian**

Melihat hasil pengujian hipotesis penelitian di atas, maka terdapat implikasi penelitian baik secara teoritis maupun praktik sebagai berikut:

### **1. Teoritik**

Implikasi teoritik dari penelitian ini yaitu hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan sumbangsih pemikiran baik secara teoritik maupun konseptual bagi manajemen Waroeng Café 27 Kudus dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap kepuasan konsumen agar tercapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

### **2. Praktik**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan suasana cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27 Kudus maka pimpinan harus benar-benar memperhatikan konsumen guna meningkatkan kepuasan konsumen karena kepuasan konsumen akan meningkatkan penjualan.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, meliputi:

1. Keterbatasan dalam penelitian ini hanya meneliti konsumen di Waroeng Café 27 Kudus sehingga hasilnya kurang dirasakan secara luas.
2. Jumlah variabel independen dalam penelitian ini hanya dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan suasana café.
3. Penerapan kualitas pelayanan dan suasa café di Waroeng Café 27 Kudus kurang maksimal.

#### D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan diantaranya yaitu:

1. Bagi penelitian yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis diharapkan memasukkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.
2. Untuk karyawan di Waroeng Café 27 Kudus, agar selalu menjaga kejujuran dan kekompakan dalam bekerja sehingga tercapai tujuan yang diinginkan karyawan maupun organisasi.
3. Untuk manajer di Waroeng Café 27 Kudus UKM Agar lebih memperhatikan kebijakan yang telah ditetapkan agar konsumen merasa lebih nyaman dalam menikmati kualitas dan suasana cafe.

#### E. Penutup

Puji syukur bagi Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari zaman yang gelap gulita hingga zaman terang benderang dan semoga kita mendapat syafaatnya di *Yaumul Qiamah* nanti.

Adanya kekurangan dan kekhilafan menyadarkan bahwa peneliti adalah manusia yang jauh dari kata sempurna, karena manusia merupakan tempatnya salah dan lupa. Peneliti menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah diusahakan semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidaklah lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan penulisan yang akan datang.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dan telah membantu demi terselesainya penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya dan semoga Allah senantiasa memberi kebahagiaan untuk kita semua. Amin.