

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini sendiri bertujuan guna mengetahui adanya pengaruh yang ditinjau dari *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan studi pada pelanggan Zeito Kopi. Teknik sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil dari pengujian statistik *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $3,761 >$ pada t_{tabel} 1,661 dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, artinya secara parsial menyatakan bahwa *store atmosphere* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zeito Kopi. Apabila nilai suasana cafe tinggi, maka kepuasan pelanggan juga akan tinggi. Dan apabila suasana cafe menurun, maka kepuasan pelanggan juga turun. Sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima. Hal ini menguatkan penelitian terdahulu oleh Santika Devi dkk. (2017) yang mengatakan *store atmosphere* berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan jika teori yang telah dijabarkan diatas dengan hasil penelitian terdahulu menguatkan hasil penelitian ini.
2. Hasil dari pengujian statistik kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,037 >$ pada t_{tabel} 1,661 dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, artinya secara parsial menyatakan bahwa kualitas produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zeito Kopi. Apabila nilai dari kualitas produk naik maka kepuasan pelanggan juga naik. Dan apabila nilai kualitas produk menurun maka kepuasan pelanggan juga ikut turun. Sehingga hipotesis kedua penelitian ini dapat diterima. Hal ini menguatkan penelitian terdahulu oleh Febby

Febriani (2021) yang mengatakan kualitas produk berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

3. Hasil dari pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,163 >$ pada t_{tabel} $1,661$ dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, artinya secara parsial menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zeito Kopi. Apabila nilai dari kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga meningkat. Namun apabila kualitas pelayanan turun maka kepuasan pelanggan juga akan turun. Sehingga hipotesis ketiga pada penelitian ini dapat diterima. Hal ini menguatkan penelitian terdahulu oleh Risma dkk. (2019) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.
4. Hasil dari pengujian statistik *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai dari $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($65.608 > 2,47$). Artinya hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan nilai koefisien signifikansi sebesar $0,000$ yang lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Zeito Kopi. apabila nilai dari *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan naik maka kepuasan pelanggan pun akan naik, begitu pula sebaliknya. Penelitian ini menguatkan penelitian terdahulu oleh I Made Bayu Purnama Putra dkk. (2021) yang mengatakan bahwa secara bersama-sama *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diupayakan penulis semaksimal mungkin, akan tetapi penulis sadar masih banyaknya keterbatasan dalam penelitian ini yaitu meliputi:

1. Keterbatasan mengenai pemilihan variabel yang diteliti seperti yang disebutkan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan yang ditinjau dari pengaruh *store atmosphere*, kualitas produk, kualitas pelayanan dan etika bisnis Islam. Sehingga hasil penelitian ini hanya berfokus pada variabel-variabel tersebut.
2. Keterbatasan pada akses dan sampel yang digunakan hanya 100 responden, sehingga peneliti kurang maksimal dalam menyebar angket. Dan hasil penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban responden melalui kuisioner yang disebar untuk sampel dalam penelitian.
3. Keterbatasan waktu, biaya dan tenaga sehingga peneliti dalam melakukan penelitian ini kurang maksimal.
4. Apabila hasil dari penelitian ini kelak dijadikan sebagai acuan, maka perlu adanya suatu pertimbangan karena adanya keterbatasan. Hal ini perlu diperhatikan dengan maksud agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara optimal.

C. Saran-Saran

Berdasarkan hasil yang di peroleh dalam penelitian, pembahasan, serta kesimpulan, maka saran yang dapat disampaikan ialah:

1. Bagi Perusahaan
Bagi pihak cafe, diharapkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan kebijaksanaan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan, suasana lingkungan cafe, kualitas produk, kualitas pelayanan serta konsisten menerapkan etika dalam berbisnis dengan berlandasakn syariah, sehingga mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Bagi penelitian berikutnya, hal ini dimaksudkan agar penelitian yang akan datang dengan topik yang sebanding dengan penelitian ini akan lebih menyempurnakan penelitian. Dengan memasukkan karakteristik tambahan seperti menambah variabel

yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Mengingat kemampuan menjelaskan masih dirasa masih kurang memadai. Oleh karena itu, penelitian harus menghasilkan model yang lebih optimal.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari bahwa, terlepas dari upaya terbaiknya dalam menulis skripsi ini, tidak mungkin untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan dalam penulisan. Hal ini tidak lepas dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan ide dan kritik yang membangun dari berbagai sumber demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.