

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Hanghouse Cafe Kota Padang. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel eksogen yaitu Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere*, serta satu variabel endogen yaitu Kepuasan Pelanggan. Metode dari penelitian ini ialah kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *google form*, data dari responden yang dikumpulkan dari penelitian ini berjumlah 180 responden. Data yang didapatkan melalui kuesioner akan diolah menggunakan software SmartPLS versi 4.0. Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya Hidup memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan konsumen Hanghouse Cafe Padang. Artinya semakin tinggi Gaya Hidup yang dirasakan seseorang, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap Hanghouse Cafe Padang.
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen

maka kepuasan pelanggan yang dirasakan semakin besar terhadap Hanghouse Cafe Padang.

3. Suasana Cafe (*Store Atmosphere*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baik suasana cafe maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Artinya Suasana cafe yang nyaman dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan saat berada di Hanghouse Cafe Padang.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian yang telah diperoleh memiliki manfaat yang dapat digunakan oleh berbagai pihak kedai kopi di Kota Padang, khususnya Hanghouse Cafe. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Hanghouse Cafe dalam merumuskan strategi pemasaran untuk bisnis di masa depan.

Penelitian ini diharapkan akan dijadikan bahan rujukan, wawasan baru, informasi dan literatur pada bidang *marketing*. Pada penelitian ini meneliti bagaimana Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan serta Suasana Cafe (*Store Atmosphere*) pada perilaku konsumen di *Coffee Shop*. Hal ini dapat membantu mengembangkan model apa saja yang menjadi Kepuasan Pelanggan saat berada di *Coffee Shop*.

Temuan dari penelitian ini dapat membantu atau menjadi salah satu masukan sehingga dapat dipertimbangkan untuk mengaplikasikan oleh usaha kedai kopi di Kota Padang khusus di Hanghouse Cafe. Hasil dari studi ini menyampaikan bahwa Gaya Hidup seseorang dapat berpengaruh pada Kepuasan mereka pada

tempat tersebut, saat ini banyak orang yang menghabiskan waktu di *coffee shop* untuk melakukan banyak kegiatan sehingga konsumen yang datang akan merasakan kepuasan saat mereka disana. Pada item yang teliti diketahui rata-rata tertinggi dari pelanggan yang datang ke Hanghouse Cafe karena tertarik datang, hal ini bisa menjadi kesempatan bagi Hanghouse Cafe untuk tingkatkan semua aspek yang dapat memberikan kenyamanan bagi setiap pengunjungnya, karena tempatnya yang strategis, mudah dijangkau, ada spot buku untuk dibaca dan ada juga studio foto, ini yang menjadikan Hanghouse Cafe menjadi tempat yang menarik untuk dikunjungi.

Selain itu Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Hanghouse Cafe dapat memberikan kepuasan bagi para pengunjungnya. Sebagian besar responden merasakan kenyamanan saat interaksi dengan karyawan di Hanghouse Cafe. Dilihat dari rata-rata item tertinggi yakni Hanghouse Cafe selalu memberikan pesanan sesuai dengan permintaan pelanggannya, hal ini bisa dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi untuk layanan yang diberikan, selain itu masukan untuk Hanghouse Cafe sendiri untuk menyediakan lahan parkir yang luas lagi, ini merupakan item pernyataan dengan rata-rata terendah sehingga menjadi masukan bagi Hanghouse Cafe untuk lebih memperhatikan lagi lahan parkir bagi para pengunjungnya.

Hasil penelitian selanjutnya yakni Suasana Cafe (*store atmosphere*) yang ada di Hanghouse Cafe dapat memberikan Kepuasan bagi pelanggannya. Suasana Cafe dari Hanghouse Cafe dapat memberikan kenyamanan bagi para pengunjungnya, dibuktikan dengan rata-rata item paling tinggi yakni Hanghouse

Cafe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan yang datang menjadi nyaman. Kebersihan ruangan memang menjadi hal yang pertama kali dilihat oleh konsumen dan menjadi standar kenyamanan. Namun hal yang masih perlu di tingkatkan oleh Hanghouse sendiri yakni kurangnya wewangian, ini dilihat dari rata-rata item paling rendah dari variabel *store atmosphere*. Untuk mengatasi hal tersebut pihak dari Hanghouse Cafe mempertimbangkan mengenai wewangian di dalam ruangan, agar konsumen merasa nyaman setiap berkunjung ke Hanghouse Cafe.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada masyarakat di Kota Padang yang sudah pernah berkunjung ke Hanghouse Cafe, peneliti menyadari bahwa hasil dari penelitian ini tidaklah sempurna dan memiliki hambatan yang dapat mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu diharapkan bahwa segala keterbatasan tersebut diperhatikan lagi untuk penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang. Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi ini hanya terbatas melihat pengaruh langsung antara variabel independen (Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*) dan variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) tanpa adanya penggunaan variabel intervening dan variabel moderasi untuk melihat pengaruhnya lebih jauh.
2. Penelitian ini hanya fokus pada tahap kepuasan konsumen, meskipun konsumen menunjukkan kepuasannya, penelitian ini belum mengungkap

bagaimana loyalitas konsumen atau niat berkunjung kembali dari konsumen dimasa yang akan datang.

3. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang berdomisili di Kota Padang sebanyak 180 orang, jika dibandingkan dengan jumlah populasi masyarakat Kota Padang yang banyak, ini sangat terbatas.
4. Penelitian ini hanya relevan untuk konsumen Hanghouse Cafe Padang.

#### **5.4 Saran Penelitian**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel lain untuk mengukur Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop*, serta diharapkan untuk mengaplikasikan menggunakan variabel intervening/mediasi atau moderasi. Dengan menerapkan hal tersebut diharapkan dapat memberikan informasi lebih jauh apakah terdapat pengaruh langsung serta variabel yang memperkuat dari hubungan antar variabel.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih dalam lagi tidak hanya sebatas kepuasan pelanggan saja melainkan ke tahap loyalitas atau niat berkunjung kembali.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta menambah kriteria responden yang lebih bervariasi lagi kedepannya.

4. Saran bagi manajemen *Coffee Shop* khususnya bagi Hanghouse Kota Padang, untuk terus mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, pelayanan yang cepat, rasa dan kualitas minuman hingga makanan serta meningkatkan suasana cafe yang nyaman bagi setiap pengunjung yang datang. Karena hal ini dapat meningkatkan kepuasan pada para pelanggan, sehingga bisnis dapat berkembang lebih baik lagi.
5. Saran bagi stakeholder kedai kopi di Kota Padang, dapat menyelenggarakan pelatihan barista untuk menyajikan minuman, pelatihan keterampilan dalam memberikan pelayanan bagi para karyawan yang ramah dan cepat.

