

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas makanan dan minuman, serta lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung di Kopigo Coffee Pondok Kota Padang.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (X1).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Kopigo Coffee Shop Pondok. Namun, indikator terendah ada pada item “karyawan memberikan perhatian individu kepada setiap pengunjung” dengan nilai 0,8 yang berarti perhatian personal dari karyawan masih kurang optimal dan perlu ditingkatkan agar pengalaman pengunjung lebih memuaskan.

2. Kualitas makanan dan minuman berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung (X2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berperan sebagai mediasi parsial dalam hubungan antara kualitas

makanan dan minuman dengan kepuasan keseluruhan di Kopigo Coffee Shop Pondok. Indikator dengan rata-rata jawaban terendah terdapat pada item “tidak ada tanda-tanda kerusakan pada makanan atau minuman yang disajikan” sebesar ,85. Hal ini berarti kualitas makanan dan minuman tidak hanya berpengaruh langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui persepsi terhadap kualitas penyajian. Dengan demikian, semakin terjamin bahwa makanan dan minuman bebas dari kerusakan, semakin tinggi pula kepuasan pengunjung.

3. Lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (X3)

Desain interior, pencahayaan yang nyaman, aroma ruangan, kenyamanan tempat duduk, serta kebersihan area menjadi faktor pendukung yang memperkuat kesan positif terhadap kafe. Lingkungan fisik yang nyaman dan menarik tidak hanya menciptakan suasana yang menyenangkan, tetapi juga meningkatkan kemungkinan pengunjung untuk berlama-lama dan merekomendasikan Kopigo kepada orang lain.

Secara keseluruhan, ketiga variabel independen tersebut — kualitas layanan, kualitas makanan dan minuman, dan lingkungan fisik — berkontribusi secara simultan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, perhatian yang seimbang terhadap ketiganya dapat menjadi strategi efektif dalam membangun loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Manajemen Kopigo Coffee:

Diharapkan dapat mempertahankan kualitas makanan dan minuman yang menjadi kekuatan utama kafe, terutama dalam menjaga cita rasa dan tampilan penyajian. Pelayanan staf juga perlu ditingkatkan dengan memberikan pelatihan rutin, khususnya dalam aspek komunikasi dan kecepatan layanan. Selain itu, perawatan terhadap lingkungan fisik seperti tata ruang, pencahayaan, kebersihan, dan kenyamanan tempat duduk harus dijaga agar pengalaman pelanggan tetap maksimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan cakupan lokasi yang lebih luas, misalnya dengan membandingkan cabang Kopigo lainnya atau coffee shop sejenis di Kota Padang. Peneliti juga bisa menambahkan variabel baru seperti harga, loyalitas pelanggan, atau promosi untuk melihat faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pengunjung.

3. Bagi Akademisi:

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan teori manajemen pemasaran, khususnya dalam bidang perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan pada sektor bisnis jasa seperti coffee shop. Diharapkan dapat mendorong lebih banyak studi terkait kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan pendekatan empiris dan kontekstual.

