

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam Bab IV, Maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Sururu Coffee and Chill* Medan. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis pertama yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen *Sururu Coffee and Chill* Medan. Oleh Karena itu Hipotesis pertama dapat diterima.
2. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Sururu Coffee and Chill* Medan. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis Kedua yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Konsumen *Sururu Coffee and Chill* Medan diterima.
3. Hasil uji F (Simultan) bersama-sama membuktikan bahwa *Store Atmosphere* dan *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen *Sururu Coffee and Chill* Medan. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

5.2 Saran

Penulis dalam hal ini mengusulkan antara lain agar *Sururu Coffee and Chill* Medan untuk meningkatkan Kembali fasilitas-fasilitas yang telah ada sebelumnya dan juga dengan pelayanan yang mereka berikan seperti menanggapi keluhan

pelanggan dengan lebih sigap dan memilih karyawan yang cukup ramah karena penting dalam menciptakan sebuah rasa puas bagi Konsumen *Sururu Coffee and Chill* Medan. Dan juga meningkatkan Kembali dalam bagian *Store Atmosphere* bagian lahan parkir yang ada di *Sururu Coffee and Chill* dan juga melakukan penataan antar jarak kursi konsumen sehingga membuat konsumen lebih nyaman. Sehingga akan mengatasi masalah dengan adanya penurunan penjualan di *Sururu Coffee and Chill* jadi konsumen akan merasa lebih puas dan nyaman untuk masa kedepannya. Hal ini didasarkan pada temuan penelitian dan kesimpulan yang disebutkan di atas.

