

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,270 > t_{tabel} 1,984$.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,997 > t_{tabel} 1,984$.
3. *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 29,931 > F_{tabel} 3,09$ dan diketahui nilai *R-Square* sebesar 0,382. Hal tersebut mengandung arti bahwa *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen yaitu sebesar 38,2%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian serta kesimpulan yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemilik Usaha

- a. Karena item indikator SA 3 (Area parkir pada usaha Sea Food 21 gratis) mendapat respon yang sangat rendah dibanding item yang lainnya, maka disarankan kepada pemilik usaha untuk memberikan parkir secara gratis bagi konsumen Sea Food 21 Mas Fikhan sehingga konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya parkir untuk berkunjung di lain waktu.
- b. Karena item indikator KP 3 (Karyawan cepat tanggap saat mengantar makanan) mendapat respon yang sangat rendah dibanding item yang lainnya, maka disarankan kepada pemilik usaha untuk menambah karyawan karena jumlah pengunjung yang sangat ramai membuat karyawan sulit untuk melayani konsumen dengan cepat tanggap.
- c. Karena item indikator KK 2 (Anda akan membawa orang terdekat untuk mencoba menu makanan usaha Sea Food 21 Mas Fikhan) mendapat respon yang sangat rendah dibanding item yang lainnya, maka disarankan kepada pemilik usaha agar lebih meningkatkan kepuasan kepada konsumen terlebih dahulu karena dari konsumen yang puas tersebut maka akan menarik konsumen lain untuk datang mengunjungi usaha Sea Food 21 Mas Fikhan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk menyempurnakan penelitian ini, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain yang tidak diteliti pada

penelitian ini, mengenai kepuasan konsumen. Sehingga terdapat perbedaan antara penelitian sekarang dengan penelitian yang akan datang.



THE
Character Building
UNIVERSITY