

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan:

1. Dari hasil penelitian variable *Responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal di Kota Medan.
2. Dari hasil penelitian variable *Store Atmosphere* berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal di Kota Medan.
3. Dari hasil penelitian variable *Responsiveness* dan *Store Atmosphere* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal di Kota Medan.

#### 5.2 Saran

Saran yang disampaikan dari keseluruhan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Responsiveness*, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan oleh karyawan seperti menanggapi keluhan pelanggan dengan lebih sigap dan memilih karyawan yang cukup ramah karena penting dalam menciptakan sebuah rasa puas bagi pelanggan Warunk Upnormal.

2. Variabel *Store Atmosphere*, perlu dilakukannya penataan antar jarak kursi pelanggan dan penataan *Game Board* yang tersedia agar pelanggan tidak terganggu dengan demikian terciptanya suasana yang kondusif dan teratur sehingga pelanggan Warunk Upnormal merasa puas.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dilanjutkan dengan mengembangkan penelitian-penelitian lainnya, yaitu penelitian untuk mengungkap lebih jauh variabel *Responsiveness* dan *Store Atmosphere* yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Warunk Upnormal di Kota Medan