

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada café Makecents Coffee & Space.

1. Secara parsial *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada café Makecents Coffee & Space.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada café Makecents Coffee & Space
3. Secara simultan *store atmosphere* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada café Makecents Coffee & Space

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Makecents Coffee & Space diharapkan meningkatkan kesesuaian harapan konsumen akan produk, pelayanan dan store atmosper.
2. Makecents Coffee & Space diharapkan memperbaiki Akses pada toko agak konsumen lebih merasa puas kedepannya.
3. Diharapkan Makecents Coffee & Space dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan sopan santun dan menerapkan kebiasaan 3s (Senyum, Sapa, Salam) agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.