

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS untuk menguji Pengaruh *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Semoga Sukses, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Store Atmosphere* mempunyai pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Semoga Sukses. Jika semakin baik *store atmosphere* pada Kedai Semoga Sukses terhadap daya tarik konsumen maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* berkontribusi penuh terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Persepsi Harga mempunyai pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Semoga Sukses. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi seseorang terhadap harga pada produk yang ditawarkan kedai semoga sukses sesuai dengan didapatkan, karena hal tersebut konsumen dapat memikirkan dalam benaknya dan memiliki persepsi tentang harga dan produk yang ditawarkan. Jika harga yang ditawarkan pada kedai semoga sukses sesuai dengan kualitas yang diberikan pada konsumen, maka konsumen merasa puas terhadap produk yang tersedia pada Kedai Semoga Sukses.

3. Kualitas Pelayanan tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Semoga Sukses karena tidak sepenuhnya berkontribusi. Dalam artian hal ini berasal dari hasil *factor loading* terendah yaitu *responsiveness* (Daya tanggap), konsumen memiliki sudut pandang tersendiri tentang karyawan dalam antar pesanan. Hal tersebut diimbangi dengan hasil *factor loading* terbesar yaitu *empaty* (empati) dimana pada setiap konsumen memiliki persepsi tersendiri mengenai pelayanan yang ada pada Kedai Semoga Sukses. Sehingga tidak membuat konsumen merasakan bahwa kualitas pelayanan itu menjadi suatu kualitas yang baik, melainkan sebagai bentuk keunggulan dan komitmen untuk memenuhi harapan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan, maka terdapat beberapa saran yang bersifat membangun dan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambil keputusan, antara lain:

1. Kedai Semoga Sukses, diharapkan dapat menciptakan suasana toko dengan penataan ruangan, desain toko, dan suasana kedai secara baik agar lebih menarik dan konsumen merasa senang dan betah saat berkumpul.
2. Kedai Semoga Sukses, diharapkan dapat mempertahankan harga produk yang ditawarkan agar konsumen merasa puas dan tetap melakukan pembelian kembali di Kedai Semoga Sukses sebagai tempat untuk nongkrong atau berkumpul.

3. Kedai Semoga Sukses, diharapkan dapat memperhatikan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan untuk konsumen. Karena pelayanan yang diberikan kepada konsumen relative cukup tinggi, namun konsumen sangat berusaha untuk merasa puas dan sesuai dengan pelayanan yang telah diberikan. Untuk tetap mempertahankan konsumen yang sudah ada, baiknya karyawan atau pihak kedai semogas sukses dapat menciptakan komunikasi dan pelayanan yang terbaik. Pemilik kedai semoga sukses dapat mengadakan evaluasi kinerja karyawan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar mencapai target yang jelas, karyawan dapat memenuhi hak-hak konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik agar konsumen merasa di hargai dan merasa puas. Baik buruknya kualitas pelayanan di suatu tempat, tidak selalu mempengaruhi kinerja karyawan namun mempengaruhi harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi, maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan melakukan pembelian Kembali.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya, hasil ini dapat dikembangkan sebagai referensi tambahan untuk melakukan penelitian selanjutnya dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen seperti kualitas produk, citra produk, dan variabel yang lainnya sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.