

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *Store Atmosphere* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Aiola Eatery, Surabaya. Hal tersebut disimpulkan dari hasil nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  yakni  $38,217 > 2,47$  maka variabel bebas yakni *Store Atmosphere* yang terdiri dari beberapa komponen yakni *Exterior* ( $X_1$ ), *General Interior* ( $X_2$ ), *Store Layout* ( $X_3$ ) dan *Display* ( $X_4$ ) secara simultan terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) yakni Kepuasan Pelanggan.
2. Variabel *exterior* yang merupakan komponen dari *Store atmosphere* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Aiola Eatery, Surabaya. Hal tersebut disimpulkan dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,564$  kurang dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,98609$  maka variabel bebas *Exterior* ( $X_1$ ) secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) yakni Kepuasan Pelanggan
3. Variabel *General interior* yang merupakan komponen dari *Store atmosphere* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Aiola Eatery, Surabaya. Hal tersebut disimpulkan dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar  $4,062$  lebih dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,98609$  maka

variabel bebas *General interior* ( $X_2$ ) secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) yakni Kepuasan Pelanggan.

4. Variabel *Store Layout* yang merupakan komponen dari *Store atmosphere* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Aiola Eatery, Surabaya. Hal tersebut disimpulkan dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 2,402 lebih dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,98609 maka variabel bebas *Store Layout* ( $X_3$ ) secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) yakni Kepuasan Pelanggan.
5. Variabel *Display* yang merupakan komponen dari *Store atmosphere* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Aiola Eatery, Surabaya. Hal tersebut disimpulkan dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 6,208 lebih dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,98609 maka variabel bebas *Store Layout* ( $X_3$ ) secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) yakni Kepuasan Pelanggan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil, pembahasan serta kesimpulan yang telah disampaikan dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan saran yang diharapkan akan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Aiola Eatery, Surabaya. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Meskipun dalam penelitian ini exterior tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun Aiola Eatery, Surabaya sebaiknya tetap

menjaga *eksterior* nya untuk dapat menarik minat beli calon pelanggan baru.

2. Aiola Eatery, Surabaya harus mampu meningkatkan *general interior* nya baik dalam hal estetika seperti lantai, dinding, dan sebagainya yang mampu membuat para pelanggan lebih merasa nyaman. Serta peningkatan dalam penciptaan suasana seperti suhu udara. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan kipas angin atau AC didalam ruangan.
3. Aiola Eatery, Surabaya harus mampu untuk terus meningkatkan *store layout* nya terutama akses jalan para pelanggan dalam melakukan pembelian sehingga pelanggan tidak perlu berdesakan
4. Aiola Eatery, Surabaya harus mampu untuk terus meningkatkan *display* mengingat pengaruh *display* yang dinilai sangat besar terhadap kepuasan pelanggan. Terutama dalam keanekaragaman produk.