

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Coffee Manyar Surabaya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pengunjung Starbucks yang didapatkan dari hasil pengamatan dan pengolahan data yaitu mayoritas pengunjung berjenis kelamin perempuan sebanyak 65%, didominasi pengunjung usia dewasa (21 – 25 tahun) sebesar 67% dengan mayoritas pekerjaannya adalah sebagai pegawai yang memiliki penghasilan sekitar Rp.2.500.001,- sampai Rp.5.000.000,-. Pengunjung Starbucks Manyar melakukan kunjungan dengan tujuan untuk menikmati kopi dan hidangan lainnya bersama dengan keluarga atau teman.
2. *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan *Reliability* (Keandalan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

5.2. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dan pengusaha kedai kopi di Indonesia. Maka dari itu, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang tidak berpengaruh signifikan adalah *Reliability*, maka dalam hal ini pihak pelayanan diharapkan mampu memperhatikan kemampuan yang dimiliki para

pegawai dan mengadakan peningkatan *skill* dari para pegawai agar dapat memenuhi harapan konsumen.

2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki pengaruh yang signifikan, maka pihak pelayanan diharapkan terus berusaha untuk mempertahankan dan memberikan perhatian terhadap lingkungan kedai dan kemampuan pelayanan dalam rangka lebih meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi penelitian akan datang diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti Harga, Desain Interior, *Store Atmosphere*, *Phisycal Environment*, dan lain-lain.