

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan tentang peran Desain interior dan Kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di SSJ Coffee. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Desain interior secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee, dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan secara parsial Desain interior memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee.
- 2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee.
- 3) Desain interior dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima. Disimpulkan bahwa secara simultan Desain interior dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Bagi SSJ Coffee

Untuk SSJ Coffee dalam kurun waktu tertentu agar merencanakan lagi desain interior yang menarik, sehingga SSJ Coffee tampak selalu fresh dan agar konsumen tidak merasa bosan. Dan untuk pelayanannya, silahkan dipertahankan dan ditingkatkan lagi, karena dalam penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

2) Bagi penelitian berikutnya

- a) Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang tidak diteliti, karena sisa dari variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen masih tersisa sebesar 41,6%.
- b) Pada penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan menggunakan metodologi atau responden yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya, sehingga data yang dihasilkan dapat representatif.