

## **BAB V**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa jika kualitas layanan yang dimiliki Toko Kopi Dumai semakin baik maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin baik.
- b. Variabel *store atmosphere* berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat diartikan bahwa *store atmosphere* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, semakin baik *store atmosphere* maka akan semakin tinggi rasa kepuasan yang dimiliki pelanggan.

#### **5.2 Keterbatasan**

Pada penelitian ini keterbatasan yang dimiliki yaitu mengenai waktukunjungan pelanggan, dimana Toko Kopi Dumai ramai disaat-saat tertentu seperti ramai saat mengadakan promosi atau diskon pada jam tertentu, sehingga dapat mempengaruhi jumlah banyaknya pelanggan.

#### **5.3 Saran**

- a. Saran untuk akademis

Dari penelitian ini disarankan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan pendistribusian kuesioner perlu memperhatikan waktu dan situasi ketika jam promo atau diskon berlangsung.

- b. Saran untuk Toko Kopi Dumai Madiun

Dari hasil penelitian ini variabel *store atmosphere* lebih dominan daripada kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diharapkan pemilik Toko Kopi Dumai Madiun harus selalu mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri, P. (2006). *Marketing Research for Beginner*. Yogyakarta : Andi.
- Arifin, M. R., & Cahyana, A. S. (2022). *The Effect Of Service Quality, Product Quality And Store Atmosphere On Customer Satisfaction*. *Procedia of Engineering and Life Science*, 3.
- Ayu, M. R., & Saragih, D. R. U. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ichiban Sushi Mall Cipinang Indah. *Human Capital Development*, 9(2), 1-15
- Berman, B., Evans, J. R., & Chatterjee, P. (2018). *Retail Managament A Strategic Approach* (13th ed.). UK: Pearson.
- Demas, Muhammad Nurdiansyah dan Matadji. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Atmosphere Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Togamas Gajah Mada Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Manajemen* Hal 29-44.
- Febriani, F., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Café Patroli Kopi Karawang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(3), 368.
- Ghozali, I. (2018). Penerapan Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. (2017). PT Raja Grafindo Persada: Depok
- Kotler & Amstrong G. (2012). *Principles Of Marketing*. 14th Edition Pearson International Edition. Prentice Hall. New Jersey
- Kotler & Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Edisi 15e. *Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Napitupulu, S., Tapionas, N dan Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. Jakarta: Atalya Rileni.
- Putra, K. A. G. K., & Seminari, N. K. (2020). *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kewajaran Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan The Old Champ Café*. (Doctoral Dissertation, Universitas Udayana).

- Sugiyono, P. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (D. Sutopo. S. Pd, MT, Ir. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Utami, Christina Whidya. Salemba Empat. (2012). Manajemen Ritel Strategi Dan Implementasi Ritel Modern.