

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, suasana toko, dan juga kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta. Dengan hasil perhitungan dan analisis dari regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F, dan juga uji T, maka data disimpulkan bahwa:

- a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terdukung.
- b. Variabel suasana toko berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis yang menyatakan suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terdukung.
- c. Variabel kewajaran harga berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis yang menyatakan kewajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terdukung.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini juga tidak lepas dari adanya keterbatasan, diantaranya:

- a. Pada penelitian ini hanya melihat pada variabel kualitas pelayanan, suasana toko, dan juga kewajaran harga. Masih banyak variabel lain yang bisa diteliti

seperti citra merek dan juga promosi yang mungkin juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Penelitian ini masih terfokus pada satu tempat kedai kopi, yang mana masih bisa dikembangkan dan diteliti berbagai macam kedai kopi yang ada di Yogyakarta.

5.3 Saran

Adapun saran yang bisa peneliti berikan adalah:

- a. Bagi Le Travail Coffee Yogyakarta

Ada baiknya Le Travail Coffee terus mempertahankan kualitas pelayanannya dan tetap menjaga suasana toko serta atmosfer yang bisa memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Harga yang masih terjangkau pada produk yang dimiliki juga perlu dipertahankan, ini akan membantu kepuasan pelanggan semakin meningkat dan bisa mendatangkan kian banyak pelanggan.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu untuk menggali lebih dalam faktor-faktor apa saja selain ketiga variabel independen pada penelitian ini yang mungkin masih bisa digali dan ditambahkan untuk melengkapi penelitian ini. Bisa juga dilakukan dengan memperluas area penelitian atau dengan mengambil kedai kopi lebih dari satu merek.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Muis, A. F. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Journal Of Management Unpand*, 1-18.
- Donny Arif, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecopreneur*. 12, 139-146.
- Dr. Dyah Budiastuti, A. B. (2018). *Validitas Dan Reliabilitas*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Esa Yanri Mekar Lorena, S. M. (2019). Menilai Pengaruh Citra Merek, Keragaman Menu, Suasana Toko Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Niat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Society Coffee House Purwokerto). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (Jeba)*, 1-10.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit
- Hakim, H. &. (2014). Pengaruh Diskriminasi Harga Terhadap Peningkatan Penjualan Kartu Perdana Im3 Pada Pt. Nusapro Telemedia Persada Bogor. *Jimfe (Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi)*, 58-67.
- Hamdani, R. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Januar Israhmawan Putra, D. O. (2017). Analisis Faktor-Faktro Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Berbelanja Online Di Provinsi Pulau Jawa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 103-111.
- Lasander, C. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional. *Jurnal Emba* , 284-293.
- Prameswari Purnamawati Dhisasmito, S. K. (2020). Understanding Customer Loyalty In The Coffee Shop Industry (A Survey In Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*, 2253-2271.
- Rendy Gulla, S. G. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Emba*, 1313-1322.
- Rochmad Fadjar Darmanto, A. A. (2020). Peranan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta Vol. 22*, 71-82.
- Satria Mirsyah Affandy Nasution, A. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 235-240.
- Siti Sainah, B. Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kedai “Pesenkopi” Di Kota Malang. *Agriecobis (Journal Of Agricultural Socioeconomics And Business)*, 40-49.
- Sopiah, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- U. Sekaran, B. R. (2013). *Research Methods For Business*. New Jersey: John Wiley & Sons.



LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner

Jenis Kelamin:

1. Laki-Laki
2. Perempuan

Usia:

1. <18 tahun
2. 18-24 tahun
3. 25-34 tahun
4. 35-44 tahun
5. 45-54 tahun
6. >55 tahun

Pengeluaran Bulanan:

1. < 500.000
2. 500.000 – 999.000
3. 1.000.000-1.999.000
4. 2.000.000-2.999.000
5. 3.000.000-3.999.000
6. 4.000.000-4.999.000
7. > 5.000.000

Pekerjaan:

1. Karyawan
2. Wirausaha
3. Mahasiswa
4. Belum Bekerja
5. Pensiunan
6. Ibu Rumah Tangga
7. Lainnya

Pendidikan:

1. SMA atau dibawahnya
2. D3-D4
3. S1
4. S2
5. S3

Frekuensi mengunjungi kedai kopi:

1. 1-2 kali
2. 3-4 kali
3. 5-6 kali
4. >6 kali

Pernah berkunjung ke Le Travail Coffee:

1. Pernah
2. Belum

Butir Pernyataan:

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Layanan	Anda menerima layanan dari pegawai dengan cepat dan tanggap					
	Karyawan kedai kopi tidak terlalu sibuk untuk menanggapi					
	Anda merasa aman dalam melakukan transaksi di kedai kopi ini					
	Karyawan kedai kopi berusaha melayani dan membantu pelanggan					
	Karyawan melayani pelanggan dengan sepenuh hati					
Suasana Toko	Ruang kedai kopi nyaman					
	Peralatan kedai kopi modern dan update					
	Penampilan pegawai pantas					
	Saat pelanggan ada masalah, kedai kopi ini bersimpati.					
	Semua bagian dari kedai kopi meyakinkan.					
	Suasana kedai kopi ini memiliki suasana yang nyaman					
Kewajaran Harga	Harga makanan yang dikenakan oleh kedai kopi ini masuk akal					
	Biaya di kedai kopi ini sesuai dengan apa yang saya dapatkan					
	Secara keseluruhan kedai kopi ini memberikan pilihan harga yang unggul dibandingkan dengan penyedia layanan lainnya					
Kepuasan Pelanggan	Saya sangat menikmati diri saya dan merasa nyaman berada di kedai kopi ini.					

Kualitas makanan dan layanan kedai kopi ini memenuhi harapan saya.					
Saya akan merekomendasikan kedai kopi ini kepada orang lain					
Saya akan tetap membeli makanan dan minuman di kedai kopi ini bahkan jika harganya meningkat.					
Anda nyaman menghabiskan waktu di kedai kopi ini					



Lampiran 2

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.924	.928	19

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	80.23	60.944	.568	.	.921
VAR00002	80.40	60.869	.447	.	.924
VAR00003	80.33	60.092	.578	.	.921
VAR00004	80.57	57.909	.770	.	.916
VAR00005	80.27	60.754	.580	.	.921
VAR00006	80.47	59.292	.665	.	.919
VAR00007	80.53	59.223	.534	.	.922
VAR00008	80.40	58.593	.673	.	.918
VAR00009	80.27	61.237	.522	.	.922
VAR00010	80.30	60.355	.709	.	.919
VAR00011	80.17	61.316	.552	.	.921
VAR00012	80.57	58.461	.712	.	.917
VAR00013	80.50	59.431	.550	.	.921
VAR00014	80.37	59.964	.656	.	.919
VAR00015	80.77	58.530	.550	.	.922
VAR00016	80.40	59.007	.632	.	.919
VAR00017	80.43	60.875	.492	.	.922
VAR00018	80.30	59.321	.744	.	.917
VAR00019	80.93	55.651	.661	.	.920

Lampiran 3

Hasil Uji Regresi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.526	.516	.508
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.747	3	13.916	53.969	.000 ^b
	Residual	37.646	146	.258		
	Total	79.393	149			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.470	1.117		3.108	.002
	X1	.225	.027	.468	8.180	.000
	X2	.188	.026	.408	7.118	.000
	X3	.244	.031	.451	7.843	.000
a. Dependent Variable: Y						

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.79	18.39	17.47	.529	150
Std. Predicted Value	-3.189	1.739	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.045	.347	.076	.033	150

Adjusted Predicted Value	15.77	18.41	17.47	.526	150
Residual	-1.191	.795	.000	.503	150
Std. Residual	-2.346	1.565	.000	.990	150
Stud. Residual	-2.363	1.634	.003	1.004	150
Deleted Residual	-1.208	1.135	.004	.519	150
Stud. Deleted Residual	-2.401	1.644	.001	1.010	150
Mahal. Distance	.203	68.421	2.980	6.006	150
Cook's Distance	.000	.582	.009	.048	150
Centered Leverage Value	.001	.459	.020	.040	150
a. Dependent Variable: Y					

		Statistics					
		Jenis_Kelamin	Usia	Pengeluaran	Pekerjaan	Pendidikan	Frekuensi
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.33	2.99	4.28	2.85	2.40	2.42
Median		1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
Mode		1	3	4	3	3	2
Std. Deviation		.473	.871	1.275	1.041	.811	.813
Variance		.224	.758	1.626	1.084	.658	.661
Sum		200	449	642	427	360	363

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	100	66.7	66.7	66.7
	Perempuan	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<18 tahun	5	3.3	3.3	3.3
	18-24 tahun	32	21.3	21.3	24.7
	25-34 tahun	79	52.7	52.7	77.3

	35-44 tahun	30	20.0	20.0	97.3
	45-54 tahun	1	.7	.7	98.0
	>55 tahun	3	2.0	2.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pengeluaran					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<500.000	3	2.0	2.0	2.0
	500.000-999.000	10	6.7	6.7	8.7
	1.000.000-1.999.000	21	14.0	14.0	22.7
	2.000.000-2.999.000	55	36.7	36.7	59.3
	3.000.000-3.999.000	36	24.0	24.0	83.3
	4.000.000-4.999.000	19	12.7	12.7	96.0
	>5.000.000	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	15	10.0	10.0	10.0
	Wirusaha	24	16.0	16.0	26.0
	Mahasiswa	93	62.0	62.0	88.0
	Belum Bekerja	13	8.7	8.7	96.7
	Pensiunan	1	.7	.7	97.3
	Lainnya	4	2.7	2.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	27	18.0	18.0	18.0
	D1-D3	40	26.7	26.7	44.7
	S1	79	52.7	52.7	97.3
	S2	4	2.7	2.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Frekuensi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 kali	12	8.0	8.0	8.0
	3-4 kali	82	54.7	54.7	62.7
	5-6 kali	37	24.7	24.7	87.3
	>6 kali	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

