

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Pengaruh *store atmosphere* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKK Kota Blitar sebagai berikut:

1. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKK Kota Blitar.
2. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKK Kota Blitar.
3. Secara simultan *store atmosphere* (X1) dan *service quality* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKK Kota Blitar.
4. Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa nilai *service quality* (X2) merupakan faktor yang paling dominan dalam *customer satisfaction* (Y) di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKK Kota Blitar.

B. Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, berikut beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian *store atmosphere* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, oleh karena itu pihak manajemen disarankan untuk tetap mempertahankan suasana toko yang telah baik, seperti desain interior yang nyaman, pencahayaan yang hangat, serta penataan ruangan yang estetik dan fungsional. Namun demikian, manajemen juga perlu memperhatikan aspek fasilitas pendukung, mencakup seluruh area layanan dan area pendukung, seperti area *service* dan area kasir, meja pelanggan, serta fasilitas umum lainnya. Disarankan agar manajemen meningkatkan standar kebersihan dan perawatan area layanan dan area pendukung. Salah satu pendekatan yang dapat dipertimbangkan untuk mendukung pengelolaan kebersihan adalah menggunakan tenaga *outsourcing* khusus untuk bagian kebersihan, sebagaimana telah diterapkan di beberapa kafe dan pusat perbelanjaan. Dalam sistem ini, karyawan *outsourcing* bertugas membersihkan meja pelanggan mengambil piring yang kotor agar bisa diambil, menyapu lantai, merapikan ruang, dan menjaga area tetap bersih secara cepat dan konsisten. Sehingga karyawan internal dapat fokus pada pelayanan pelanggan secara langsung seperti pemesanan dan penyajian. Penggabungan antara sistem pelayanan internal dan *outsourcing* kebersihan ini dapat menciptakan efisiensi operasional, mengurangi penumpukan pekerjaan, dan memastikan pelanggan selalu

menemukan lingkungan yang bersih, nyaman, dan profesional saat berkunjung ke *De Classe Gelato and Coffee*.

2. Dari hasil penelitian, menunjukan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijaga dan ditingkatkan oleh *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKA Kota Blitar guna menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk itu, manajemen disarankan agar terus mempertahankan standar pelayanan yang sudah berjalan baik, seperti keramahan, kecepatan pelayanan, dan kesopanan staf. Namun, penelitian ini juga mengungkap bahwa masih terdapat kekurangan pada aspek kepekaan karyawan, saran yang dapat diberikan berupa pelatihan untuk meningkatkan kepekaan dan empati karyawan. Seperti memberikan pelatihan terkait pengetahuan produk kepada karyawan. Pelatihan ini bertujuan agar karyawan mampu membantu konsumen yang mengalami kebingungan dalam memilih menu, serta menunjukkan kepekaan yang tinggi terhadap preferensi dan kebutuhan pelanggan. Dengan begitu, karyawan dapat memberikan rekomendasi menu secara tepat dan ramah, sehingga meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan saat berinteraksi, dan manajemen bisa melakukan pengawasan secara rutin terhadap interaksi karyawan dan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui metode *mystery shopper*. Selain itu, manajemen juga dapat mempertimbangkan untuk

memberikan *reward* atau penghargaan kepada karyawan terbaik yang menunjukkan sikap responsif dan empatik terhadap pelanggan.

3. Selain saran yang ditujukan kepada pihak manajemen, penelitian ini juga membuka peluang bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan kajian terhadap variabel lain di luar *store atmosphere* dan *service quality*. Mengingat nilai koefisien determinasi (*R-square*) dalam penelitian ini tidak mencapai 100%, maka terdapat kemungkinan bahwa terdapat faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dan belum diteliti dalam penelitian ini. Seperti Harga (*price fairness*), kualitas produk (*product quality*), *brand image*, *customer experience*, lokasi dan aksesibilitas, atmosfer sosial (*social atmosphere*), *digital service experience*, metode pembayaran digital, dan sistem antrean otomatis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliani, J. S., & Wardhana, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan (Studi Kasus Pada Distro Reclays Bandung). *eProceedings of Management*, 7(2).
- Al-Rahman, N. 2019. *Rekomendasi 5 Kopi Kekinian Hits di Blitar, Pecinta Kopi Wajib Mampir!*. Diakses dari: <https://www.idntimes.com/food/dining-guide/naufal-al-rahman/kopi-kekinian-di-blitar-exp-c1c2>. Pada 2025
- Andika, R., Kusnadi, E., & Wiryaningtyas, D. P. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sembako Barokah Dibesuki Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(4), 692-712.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2021. *Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur menurut Kabupaten/Kota, 2014–2018*. Diakses dari: <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-tabel/1/MTU3OCMx/jumlah-rumah-makan-restoran-di-provinsi-jawa-timur-menurut-kabupaten-kota--2014-2018.html> . Pada 2025
- Boleh Dicoba Digital. 2023. Perkembangan Industri F&B di Indonesia Terus Meningkat. Diakses dari: <https://bolehdicoba.com/news-blog/perkembangan-industri-fb-di-indonesia-terus-meningkat/#:~:text=Di%20Indonesia%20sendiri%2C%20perkembangan%20industri,F%26B%20sebesar%202%2C95%25>. Pada 2025
- Chairunnisaa, I. R., Mufidah, E., & Wahyuni, H. (2024). Pengaruh store atmosphere, keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Awanbrew Coffee Kota Pasuruan. *Jurnal Pijar*, 2(04), 439-448.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, S. T. M., Edyansyah, T., Muchsin, & Ikramuddin. (2024). The Influence Of Store Atmosphere, Location And Service Quality To Customer Satisfaction Of Griya Kupa Lhokseumawe City. *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET)*, 3(11), 1954-1959
- Ivo, O. A., Welsa, H., & Cahyani, P. D. (2022). Pengaruh sale promotion dan store atmosphere terhadap impulsive buying dengan positive emotion sebagai variabel intervening pada pelanggan matahari department store yogyakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 756-771.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok : PT Raja Grafindo Persada

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-15, hlm. 279). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2017) *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller (2016) *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- KumparanFOOD. 2021. 7 Restoran Tertua di Indonesia, Ada yang Masih Bertahan Meski Sudah 100 Tahun!. Diakses dari: <https://kumparan.com/kumparanfood/7-restoran-tertua-di-indonesia-ada-yang-masih-bertahan-meski-sudah-100-tahun-1vSmYKTnCr6/1> . Pada 2025
- Lathifa, U. K., & Silvianita, A. (2023). Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan dari Segi Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan di Bandung). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(1), 55-71.
- Link UMKM. 2023. Kisah Berdirinya Kafe yang Kini menjadi Tempat Ternyaman bagi Mahasiswa. Diakses dari: <https://linkumkm.id/news/detail/12972/kisah-berdirinya-cafe-yang-kini-menjadi-tempat-ternyaman-bagi-mahasiswa#:~:text=Cafe%20yang%20pertama%20kali%20didirikan,menyajikan%20berbagai%20acam%20sajian%20kopi>. Pada 2025
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Maranatha, E. G., Rini, E. S., & Situmorang, S. H. (2023). analysis of the influence of brand image, service quality and store atmosphere on customer satisfaction Cafe Ruang Sarca Medan. *Architecture*, 4, 3-95.
- Nurhajjah, S., Dewi, I. R., & Aisy, R. (2022). The influence of service quality and store atmosphere on customer satisfaction at vocational high school business center in Cirebon. *Manajemen Bisnis*, 12(01), 52-61.
- Prasetyo, D. P. 2024. Mengenal Warung Kopi Tertua di Indonesia. Diakses dari: <https://rri.co.id/daerah/852338/mengenal-warung-kopi-tertua-di-indonesia> . Pada 2025
- Putri, Y. N., & Sutrisna, E. (2024). Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ER Cofffe Pekanbaru. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 99-111.
- Putro, T. A., & Augusto, D. (2024). Dampak Kualitas Produk, Pelayanan, Lokasi, serta Store Atmosphere pada Keputusan Pembelian. *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 5(1), 28-35.

- Rachmadita, A. 2022. Warung Kopi Tertua di Indonesia. Diakses dari: <https://historia.id/kultur/articles/warung-kopi-tertua-di-indonesia-PMKmE/page/1>. Pada 2025
- Respati, D. B.E. 2025. Kafe Berkembang Pesat di Blitar Pengaruhi Gaya Hidup Masyarakat, Asosiasi Kopi Indonesia Bilang Begini. Diakses dari: https://blitarkawentar.jawapos.com/kawentaran/2275536104/cafe-berkembang-pesat-di-blitar-pengaruhi-gaya-hidup-masyarakat-asosiasi-kopi-indonesia-bilang-begini?utm_source= . Pada 2025
- Rijali, N. F., & Rahmawati, E. (2022). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Owners Store Tanjung Tabalong. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 11(1), 43-55.
- Sandala, F. D., Tumbel, A. L., & Tampenawas, J. L. (2021). Pengaruh kelompok referensi, persepsi harga dan store atmosphere terhadap minat beli pelanggan pada umkm beenji café di sario kecamatan sario. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).
- Sari, N. K. A. N. M., & Kusumawijaya, I. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Motel Mexicola Restaurant Seminyak. *Journal Research of Management*, 3(2), 204-213.
- Schiffman G. Leon & Wisenblit L. Joseph. (2015). Consumer Behavior, (8th ed.). England; Pearson Education.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supeni, N. (2024). Influence Of Store Atmosphere, Prices, And Service Quality On Consumer Satisfaction At The Blink-Blink Store. *International Social Sciences and Humanities*, 3(1), 50-57.
- Suryati, S., Setyasari, U. E., Perwitasari, E. P., Pramono, S. A., Khamaludin, K., Somadiyono, S., ... & Tannady, H. (2022). Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus Gerai Ritel Burger Cepat Saji). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5639-5643.
- Tempo.co. 2024. Industri makanan dan minuman tumbuh 5,53 persen, beri sumbangan terbesar ke PDB. Diakses dari: <https://www.tempo.co/ekonomi/industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-5-53-persen-beri-sumbangan-terbesar-ke-pdb--12737>. Pada 2025
- Triastity, R., & Sumaryanto, S. (2022). Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Makanan Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Angkringan Disiniaja Karanganyar: Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Makanan Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Angkringan Disiniaja Karanganyar. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 22(1).

Wijayanto, R. T., Rajaza, Y. A., & Hernidatiatin, L. (2024). The Influence of Service Quality and Atmosphere Store on Customer Satisfaction in Oxygen Caffe in Cirebon City. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 4(3), 861-874.