

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan analisis data dan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis pertama yang menyatakan *Store Atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Dengan demikian hipotesis 1 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik *Store Atmosphere* pada Kafe Kopiria akan berpengaruh pada *Customer Satisfaction* pada Kafe Kopiria.
2. *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis kedua yang menyatakan *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Dengan demikian hipotesis 2 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik *Customer Satisfaction* yang ada di Kafe Kopiria, semakin baik *Customer Loyalty* untuk berkunjung di Kafe Kopiria.
3. *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan *Store Atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hal ini berarti bahwa semakin pelanggan berpersepsi baik terhadap suasana Kafe yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat *Customer Loyalty* yang dimiliki oleh pelanggan Kafe Kopiria.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya :

1. Bagi Akademis
 - a. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang lebih lanjut.
 - b. Penelitian yang dilakukan selanjutnya dapat menggunakan objek dan tempat yang berbeda sehingga dapat membandingkan beberapa objek penelitian.
 - c. Penelitian ini terbatas pada 3 variabel, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan variabel yang lebih banyak atau berbeda dengan penelitian ini untuk menguji konsistensi penelitian.
2. Bagi Perusahaan

Peneliti menyarankan kepada pihak *Kopiria Cafe Samarinda* untuk meningkatkan dan mempertahankan *Store Atmosphere* yang sesuai dengan selera pelanggan sehingga pelanggan tetap loyal saat berkunjung di *Kopiria café*. Caranya yaitu dengan mempertahankan dekorasi warna yang menarik, fasilitas yang nyaman, pencahayaan yang tepat dan meningkatkan aroma harum sehingga pengunjung Kafe kopiria lebih nyaman dan dapat menimbulkan kesan pada pengunjung dan membuat pengunjung merekomendasikan *Kopiria Cafe* ketika datang berkunjung di Kafe *Kopiria*.