

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan hasil analisis sebagai berikut :

5.1.1 *Design Interior (X1), Design Eksnterior (X2) dan Customer Experience (X3)* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai F 83,804 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima.

5.1.2 Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *design interior (X1)* memiliki koefisien regresi sebesar 0,094 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 4,005 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *design interior (X1)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

5.1.3 Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *design eksterior (X2)* memiliki koefisien regresi sebesar -0,142 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar -5,252. Hal ini menunjukkan bahwa *design eksterior (X2)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga ditolak.

5.1.4 Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *custome experience (X3)* memiliki koefisien regresi sebesar 0,766 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 44,002 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *customer experience (X3)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

(Y). Dengan demikian hipotesis keempat diterima.

5.1.5 Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,780 atau 78% variabel *design interior* (X1), *design eksterior* (X2) dan *customer experience* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan sisanya 22% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang didapatkan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

5.2.1 Disarankan kepada pihak *Café Butterfly* Poso agar tetap mempertahankan mengenai *design interior* atau desain dalam bangunan saat ini. Mulai dari pencahayaan yang menyatu dengan konsep *café* dan pencahayaan yang tidak menyilaukan, warna cat dinding yang bisa digunakan sebagai *background* foto dan juga bisa memberikan suasana tenang di dalam *café*, sirkulasi udara yang baik, serta penataan kursi, meja dan finitur-finitur harus terus ditata dengan rapi dan menambah nilai keindahan dalam bangunan *café*. Sehingga hal-hal tersebut dapat memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dan dapat meningkatkan rasa Kepuasan Pelanggan saat berkunjung di *Café Butterfly* Poso.

5.2.2 Disarankan kepada pihak *Café Butterfly* Poso agar memperhatikan dan memperbaiki *design eksterior* atau konsep luar dari bangunan dan komponen-komponennya seperti meningkatkan jendela dan pintu yang bisa membuat pelanggan tertarik hanya dengan melihatnya, dan juga kanopi yang berada di depan *café* sebaiknya diperbesar agar kanopi berfungsi dengan baik sebagai pelindung kendaraan pelanggan dari hujan dan panas matahari, serta menambah penerangan

luar saat di malam hari dengan lampu yang memiliki nilai tambah selain untuk penerangan luar *café* namun juga berfungsi dalam hal keindahan sehingga dapat menarik pelanggan untuk berkunjung.

5.2.3 Disarankan kepada pihak *Café Butterfly* Poso untuk tetap mempertahankan mengenai *customer experience*, karena pengalaman pelanggan yang baik sangat menentukan rasa kepuasan pelanggan yang telah berkunjung, agar saat pelanggan berkunjung pelanggan merasa bangga, senang dan puas, tentu saja hal tersebut dihasilkan dari pengalaman pelanggan yang baik, desain *café* yang indah serta cita rasa produk sesuai keinginan pelanggan, dan hal yang tidak kalah penting dari semua itu adalah hubungan yang baik antara pelanggan dan pengelola *café* (pemilik/pekerja). Hal-hal tersebut sangat berpengaruh atas kepuasan pelanggan sehingga pelanggan dapat berbagi pengalaman baiknya kepada pelanggan baru dan dapat meningkatkan jumlah pengunjung.

5.2.4 Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk bisa menambah atau mengubah variabel independen lainnya selain *design interior*, *design eksterior* dan *customer experience* yang tentunya dapat berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan, yang bertujuan untuk lebih melengkapi penelitian ini karena masih banyak variabel-variabel independen lainnya seperti kualitas pelayanan, harga, variasi produk dan variabel independen lainnya yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.