

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Cafe Lucy's* di Kota Padang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Cafe Lucy's* di Kota Padang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Cafe Lucy's* di Kota Padang.

5.2. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa implikasi dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. *Cafe Lucy's* diharapkan menyediakan *customer service* khusus, SOP penyelesaian komplain yang jelas, serta pelatihan staf agar mampu memberikan solusi dengan segera tanpa membuat konsumen menunggu terlalu lama.
2. *Cafe Lucy's* dapat secara berkala melakukan evaluasi desain interior, memperhatikan tata pencahayaan, menjaga kebersihan secara konsisten, serta menyesuaikan konsep dekorasi dengan tren yang relevan agar konsumen terus merasakan atmosfer yang segar dan menyenangkan.
3. *Cafe Lucy's* perlu meningkatkan standar pelayanan yang mencakup keramahan, ketepatan waktu, kecepatan dalam merespons kebutuhan, serta akurasi dalam memberikan informasi dan produk. Meskipun kualitas

pelayanan sudah dinilai cukup baik, peningkatan pada aspek-aspek tersebut sangat penting untuk mendorong kepuasan konsumen ke tingkat yang lebih tinggi.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi penelitian di atas, pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian variabel yang diteliti hanya terbatas pada *store atmosphere* dan kualitas pelayanan sehingga pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang ditemukan hanya sebesar 42,5%, sementara 57,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti harga, kualitas produk, promosi, atau citra merek. Maka dari itu, untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel independen atau mediasi seperti harga, kepercayaan, dan variabel lainnya.
2. Penelitian ini hanya terbatas pada konsumen *Cafe Lucy's* di Kota Padang, sehingga temuan yang diperoleh belum tentu dapat menggambarkan kondisi kafe lain dengan karakteristik maupun lokasi yang berbeda. Selain itu, jumlah sampel yang digunakan relatif sedikit sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan populasi konsumen *Cafe Lucy's* secara keseluruhan. Keterbatasan jumlah responden ini juga berpotensi mengurangi keragaman data dan melemahkan tingkat generalisasi hasil penelitian, terlebih jika terdapat perbedaan perilaku konsumen berdasarkan faktor usia, latar belakang pendidikan, maupun intensitas kunjungan. Oleh karena itu, penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar agar tingkat kepercayaan meningkat, pola kepuasan konsumen

dapat tergambar lebih menyeluruh, serta memberikan dasar yang lebih kuat dalam pengambilan keputusan strategis bagi manajemen kafe.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N., Fauzan, R., Fitriana, A., & Listiana, E. (2025). Perspektif Product Quality Dan Cafe Atmosphere Dalam Mempengaruhi Customer Satisfaction. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(6), 326-333.
- Arikunto, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. 2011, 1–23.
- Barros, LBL, Petroll, MDLM, Damacena, C., & Knoppe, M. (2019). Suasana Toko Dan Impuls: Studi Lintas Budaya. *Jurnal Internasional Manajemen Ritel & Distribusi*, 47 (8), 817-835.
- Dita Ayu Lestari, Ryan Yeremia Iskandar, & Arya Putra Sundjaja. (2024). Eksistensi Cafe dalam Tren Cafe Hopping Sebagai Pengembangan Aktivitas Urban Tourism di Banyuwangi. *Economic Reviews Journal*, 3(4), 1904–1919.
- Effendy, F. H. Khuzaini, & Hidayat, I. (2019). Effect of Quality Service, Price and Store Atmosphere on Customer Satisfaction (Study on Cangkir Coffee Shop in Surabaya). *Ekspektra. Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 123.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen E-Issn*, 2598, 4950.
- Fadillah, M. F., Silaningsih, E., & Yulianingsih, Y. (2025). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Di Kopi Salaca. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 14(3), 1222-1235.
- 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.
- Faradannisa, M., & Supriyanto, A. (2022). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam. *Tawazun: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 76-94.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Hanif, M., Limakrisna, H. N., & Anggraen, A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kafe Carita Kopi Tamansari Kota Bandung. *Modena: Multidisiplinary Of Management Journal*, 1(1), 90-120.
- Helmi, S. (2025). Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *JIEF Journal of Islamic Economics and Finance*, 5(1), 35-48.
- Indahsari, D. N., & Bangun, M. F. A. (2024). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Bajawa Flores NTT di Kota Bekasi. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 24(2), 197-206.

- Khairunnisa, Z., Arisman, H. A., & Patimah, T. (2024). Pengaruh Service Quality, Lokasi Dan Store Athmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen D'balong Coffe Kota Tasikmalaya). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 3(4), 275-288.
- Kurniawan, M. R., & Yulianto, A. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(10).
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam Penyet Cindelaras Bagan Batu Kabupaten Rokan Hilir. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Nasution, D. P., Halim, A., & Asnora, F. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Mie Aceh Agam Rantauprapat. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3), 1311-1322.
- Nursalmah, V. Y., & Sahir, S. H. (2025). Pengaruh Store Atmosphere, dan Promosi serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 5(3), 318-328.
- Rahmi, R., Sufitrayati, S., Nelly, N., Zalikha, Z., & Riska, R. (2024). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warkop Opik. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(2), 852-863.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389-401.
- Sambara, J., Tawas, H. N., & Samadi, R. L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe 3. Am Koffie Spot Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 126-135.
- Sari, I. W., & Amalia, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 248-266.c
- Setiawan, F. B., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. (2023). Analisis Pengaruh Store Atmosphere, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Basabasi Yogyakarta. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(1), 470-479.
- Sihura, H. K., Harefa, A. K., & Giawa, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud. Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 104-122.
- Silitonga, A. Y., & Saputra, H. (2025). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Hay's Kuphi Corner di Lubuk Pakam. *Jurnal Mirai Management*, 10(1), 273-281.

- Sucipto, H. (2024). Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Caffè Jetto Brebes. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 176-186.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (32nd ed.)*. Bandung: Alfabeta.
- Suyani, S. A. D., & Susanti, R. (2025). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Locomotive Resto & Café Sragen). *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 3153-3171.
- Wardhani, F. K., & Dwijayanti, R. (2021). Pengaruh Store Atmosphere dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Pelanggan Coffee Shop Rustic Market Surabaya. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 510-521.