BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Service scape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. *Responsivenes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. *Service scape*, *reliability* dan *responsivenes* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat disarankan bagai perusahaan untuk dapat:

1. Dari segi *service scape* perlu terus ditingkatkan mengingat adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dapat diupayakan dengan menambah dan terus mengembangkan tata letak, dekorasi yang ada sesuai dengan perkembangan dan trend terkini agar dapat menarik minat konsumen terus menerus dan menghindarai rasa bosan dari konsumen.
2. Dari segi *reliability* perlu dilakukan pelatihan kepada karyawna untuk dapat terus menjaga dan meningkatkan kehandalannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen mengingat pengaruhnya yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. *Responsivenes* perlu terus ditingkatkan berkaitan kepuasan konsumen dengan cara memberikan motivasi kepada karyawan serta memberikan reward kepada pelayanan yang mendapat respon baik dari konsumen.
4. Kepuasan konsumen harus tetap dijaga, salah satunya dengan tetap mempertahankan *service scape*, *reliability* dan peningkatkaan *responsivenes* yang dapat diupayakan melalui upaya pelatihan kepda karyawan guna peningkatkan pelayanan kepada konsumen.