

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan simpulan sebagai berikut :

1. Suasana *Coworking Space* berpengaruh positif terhadap kepuasan. Semakin nyaman suasana *Coworking Space* yang dimiliki Gahwa coffee, maka kepuasan konsumen akan semakin baik, namun apabila suasana *Coworking Space* Gahwa coffee rendah maka kepuasan Gahwa coffee semakin buruk.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Semakin kompetitif kualitas layanan yang dimiliki Gahwa coffee, maka kepuasan yang dirasakan konsumen akan semakin baik, namun apabila kualitas layanan Gahwa coffee rendah maka kepuasan Gahwa coffee semakin buruk.
3. Suasana *Coworking Space* berpengaruh positif terhadap loyalitas. Semakin tinggi suasana *Coworking Space* yang dimiliki Gahwa coffee, maka loyalitas yang melekat akan semakin baik, namun apabila suasana *Coworking Space* Gahwa coffee rendah maka loyalitas Gahwa coffee semakin buruk.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Semakin kompetitif kualitas layanan yang dimiliki Gahwa coffee, maka loyalitas yang melekat akan semakin baik, namun apabila kualitas layanan Gahwa coffee rendah maka loyalitas Gahwa coffee semakin buruk.
5. Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Semakin tinggi kepuasan yang dimiliki Gahwa coffee, maka loyalitas Gahwa Coffee akan meningkat, namun apabila kepuasan Gahwa coffee rendah maka loyalitas Gahwa coffee semakin menurun.

6. Suasana *Coworking Space* berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan penguatan kepuasan konsumen. Semakin estetik suasana Gahwa coffee, maka loyalitas konsumen juga semakin baik jika disertai kepuasan konsumen, namun apabila suasana Gahwa coffee buruk, maka loyalitas konsumen terhadap Gahwa coffee juga semakin buruk bila kepuasan konsumen rendah.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi kualitas layanan Gahwa coffee, maka loyalitas konsumen akan semakin baik jika diperkuat dengan naiknya kepuasan konsumen terhadap Gahwa coffee, namun apabila kualitas layanan Gahwa coffee rendah maka loyalitas konsumen terhadap Gahwa coffee semakin rendah, bila kepuasan juga rendah

B. Keterbatasan dan Saran

1. Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini hanya dilakukan di Purwokerto khususnya di Gahwa Coffee. Selain itu penyebaran kuesioner secara online dan offline tidak berhasil, karena Sebagian besar dilakukan secara online.

2. Saran

a. Saran Untuk Gahwa Coffee Purwokerto

- 1) Berkaitan dengan suasana *coworking space*, hendaknya Eksterior Gahwa Coffee dibuat lebih dinamis agar pengunjung lebih tertarik untuk masuk ke Coworking Space. Interior Gahwa Coffee perlu dibuat enak dipandang dan terkesan bersih. Tata letak barang tempat duduk, meja dan lainnya di Gahwa Coffee perlu dibuat lebih rapi. Selain itu, tampilan ornamen Gahwa Coffee harus memberi kesan yang menarik dan futuristik.
- 2) Berkaitan dengan kualitas layanan, standar layanan Gahwa Coffee hendaknya dibuat lebih jelas dan teratur. Karyawan Gahwa Coffee juga

sebaiknya memberikan tanggapan yang sangat baik setiap ada permasalahan terkait pelayanan. Fasilitas fisik atau sarana yang tersedia Gahwa Coffee hendaknya selalu berfungsi dengan baik. Penampilan karyawan Gahwa Coffee hendaknya selalu rapi dan tidak lusuh pakaiannya. Pelayanan Gahwa Coffee disarankan cepat dan tepat sesuai kebutuhan konsumen. Karyawan Gahwa Coffee hendaknya melayani dengan sopan dan memberikan perhatian dan empati kepada personal konsumen dengan baik dan adil kepada semua pengunjung.

- 3) Berkaitan dengan kepuasan pengunjung, sebaiknya Gahwa Coffee memberikan layanan memuaskan dengan layanan Gahwa Coffee. Layanan Gahwa Coffee sebaiknya lebih disesuaikan dengan ekspektasi pengunjung. Kesan layanan awal dari karyawan Gahwa Coffee disarankan bisa sebanding dengan layanan standar *Coworking Space* yang ideal.

b. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel selain suasana *Coworking Space*, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas untuk memperluas objek penelitian.