

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari temuan penelitian tentang pengaruh *physical environment* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee di Batam terdapat beberapa poin kesimpulan.

1. Kepuasan pelanggan Luar Garis Coffee dikendalikan secara krusial oleh variabel *physical environment*. Hal ini tertera dalam uji parsial dimana t hitung diangka 3.257 lebih besar daripada T tabel yang diangka 1,985.

2. Variabel kualitas produk berdampak pada kepuasan pelanggan Luar Garis Coffee tetapi tidak terlalu berarti, dikarenakan ada variable lain yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan dan perbedaan persepsi kualitas antara pelanggan. Diperkuat oleh nilai signifikansi antar variable yang di angka 0,233 yang lebih besar dari 0,05.

3. *Physical environment* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee di Batam memegang pengaruh simultan yang krusial, ini mengacu pada hasil pengujian f penelitian ini. Dimana nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($5.763 > 3,939$) dan nilai signifikansi sebesar $0,04 < 0,05$, ini menunjukkan terdapat pengaruh simultan variabel *Physical Environment* dan Kualitas Produk dengan variabel Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

1. Berdasar pada hasil temuan penelitian yang di peroleh, *physical environment* dan kualitas produk perlu sempurnakan oleh pemilik Luar Garis Coffee supaya terciptanya kepuasan pelanggan.

2. Peneliti menginginkan para peneliti, pada penelitian selanjutnya menggunakan variabel selain *physical environment* dan kualitas produk. Dengan tujuan untuk meninjau fenomena lain yang terkait dengan Luar Garis Coffee.

3. Penelitian yang dilaksanakan di harapkan memberikan mamfaat bagi penelitian-penelitian di masa depan mengenai *physical environment* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.