

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis penelitian mengenai pengaruh Suasana Toko terhadap Niat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Pelanggan pada Pelanggan *Coffe Shop BERG* di Gunung Puntang), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Suasana Toko pada *Coffee Shop BERG* di Gunung Puntang secara keseluruhan tergolong “Baik”. Dimana presentasi tertinggi pada indikator bagian depan toko. Sedangkan Persentase terendah terdapat pada indikator tata letak. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa responden yang merasa tata letak di *Coffee Shop BERG* kurang optimal, seperti penempatan meja dan kursi yang mungkin terlalu berdekatan atau jalur sirkulasi yang kurang nyaman. Meskipun demikian, secara keseluruhan suasana toko masih dipersepsikan positif oleh pelanggan, yang menunjukkan bahwa *Coffee Shop BERG* telah berhasil menciptakan atmosfer yang menyenangkan namun masih memiliki ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pengaturan tata letak ruangan. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Niat Berkunjung Kembali pada *Coffee Shop BERG* di Gunung Puntang secara keseluruhan tergolong “Berniat”. Artinya pengunjung *Coffee Shop BERG* merasa memiliki keinginan yang positif untuk

berkunjung kembali di masa mendatang. Yang Dimana presentasi tertinggi pada indikator *willingness to visit again*. Persentase terendah terdapat pada indikator *willingness to invite* (kesediaan untuk mengajak orang lain). Hal ini dikarenakan terdapat beberapa responden yang meskipun memiliki pengalaman positif dan berniat untuk kembali sendiri, merasa kurang yakin atau enggan untuk merekomendasikan atau mengajak orang lain ke *Coffee Shop BERG*. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kepuasan Pelanggan pada *Coffee Shop BERG* di Gunung Puntang secara keseluruhan tergolong “puas”. Artinya pengunjung *Coffee Shop BERG* merasa puas dengan pengalaman mereka di *coffee Shop* tersebut. Persentase tertinggi terdapat pada indikator kualitas produk, sedangkan yang terendah terdapat pada indikator pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa responden yang merasa bahwa pelayanan yang mereka terima belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Kemungkinan ini disebabkan oleh faktor-faktor seperti waktu tunggu yang lebih lama dari yang diharapkan, kurangnya perhatian personal dari staf, atau mungkin ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan antar kunjungan.

2. Dari hasil pengujian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara suasana toko terhadap kepuasan pelanggan.

3. Dari hasil pengujian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan suasana toko terhadap niat berkunjung kembali.
4. Dari hasil pengujian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap niat berkunjung kembali.
5. Dari hasil pengujian ini Kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara suasana toko dan niat berkunjung Kembali pada pelanggan *BERG* di Gunung Puntang secara parsial/Sebagian (partial mediation).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Suasana Toko terhadap Niat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pelanggan pada *Coffee Shop BERG* di Gunung Puntang, berikut beberapa saran yang perlu dipertimbangkan:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Suasana Toko pada *Coffee Shop BERG* di Gunung Puntang, disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan tata letak ruangan, terutama dalam hal penempatan meja dan kursi serta jalur sirkulasi. Pertimbangkan untuk melakukan redesign interior dengan bantuan desainer profesional untuk menciptakan ruang yang lebih nyaman dan efisien bagi pelanggan. Selain itu, perlu dilakukan pembaruan dekorasi secara berkala sesuai dengan tren terkini untuk menjaga ketertarikan pelanggan.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Niat Berkunjung Kembali pada *Coffee Shop BERG* di Gunung Puntang, disarankan

untuk mengimplementasikan program referral guna meningkatkan kesediaan pelanggan mengajak orang lain (*willingness to invite*). Misalnya, memberikan insentif seperti diskon atau produk gratis kepada pelanggan yang berhasil mengajak teman baru untuk berkunjung.

3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kepuasan Pelanggan pada *Coffee Shop BERG* di Gunung Puntang, disarankan untuk fokus pada peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan staf secara berkala, implementasi standar layanan yang konsisten, dan penggunaan sistem manajemen antrian yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu. Selain itu, perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas produk yang sudah dinilai baik oleh pelanggan.
4. Berdasarkan analisis verifikatif pada pembahasan sebelumnya, didapatkan bahwa Suasana Toko berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Berkunjung Kembali, maka disarankan untuk terus melakukan inovasi dalam menciptakan suasana toko yang unik dan menarik. Ini bisa mencakup penggunaan pencahayaan yang tepat, pemilihan musik yang sesuai, dan pengaturan temperatur ruangan yang nyaman. Selain itu, perlu dipertimbangkan untuk mengadakan event-event khusus atau dekorasi musiman untuk memberikan pengalaman yang berbeda pada setiap kunjungan pelanggan.

5. Berdasarkan analisis verifikatif pada pembahasan sebelumnya, didapatkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat memediasi hubungan antara Suasana Toko terhadap Niat Berkunjung Kembali, maka disarankan untuk mengimplementasikan sistem yang memungkinkan *BERG Coffee* untuk mengenali dan mempersonalisasi pengalaman pelanggan setia. Misalnya, dengan menggunakan kartu member atau aplikasi yang mencatat preferensi pelanggan, sehingga staf dapat memberikan layanan yang lebih personal. Selain itu, perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk terus memantau dan meningkatkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan mendorong niat berkunjung kembali.