BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul pengaruh suasana cafe dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pada Cafe trends Bandung, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Suasana cafe yang didalamnya diukur melalui 3 indikator, yaitu exterior, general interior dan displays layout. Indikator exterior memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori kurang baik, sedangkan displays layout memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori kurang baik. Namun secara umum semua indikator masuk dalam kategori kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan suasana cafe pada Cafe trends Bandung masih harus dibenahi agar konsumen lebih bisa nyaman untuk berada di cafe tersebut sehingga menyebabkan pengunjung yang datang akan meningkat.
2. Kualitas pelayanan yang ada Cafe trends Bandung berada pada kategori kurang baik, terdiri dari 5 indikator yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *Empathy*. Indikator *empathy* yang memperoleh persentase tertinggi dengan kategori kurang baik, sedangkan indicator *reliability* dan *assurance* memperoleh persentase terendah

dengan kategori kurang baik. Hal ini dikarenakan karyawan yang kurang memiliki pemahaman bagaimana cara melayani konsumen yang baik, sehingga konsumen kurang merasa terpuaskan dengan kualitas pelayanan yang ada di cafe tersebut.

3. Dari 4 indikator pembelian ulang, yaitu *loyalty, paymore, external response,* dan *internal response*. Indikator *loyalty* memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori kurang baik, sedangkan indikator *paymore* memperoleh persentase terendah dengan kategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya pengunjung yang datang ke cafe tersebut dan konsumen cenderung kurang memprioritaskan cafe tersebut sebagai tempat utama yang dikunjungi untuk menghabiskan waktu berkumpul.
4. Secara parsial, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara suasana cafe terhadap pembelian ulang, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari suasana cafe terhadap pembelian ulang pada Cafe trends Bandung.
5. Secara parsial, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pada Cafe trends Bandung.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang suasana cafe dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pada Cafe trends Bandung, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh:

1. Suasana cafe itu dapat dibenahi dengan masukan dari setiap aspek baik itu konsumen maupun karyawan cafe tersebut agar mampu menciptakan kesan yang lebih di benak konsumen. Pembenahan itu juga harus dilakukan dengan melihat kompetitor dengan bisnis serupa agar konsumen pun bisa merasa terpuaskan untuk selalu berkunjung ke cafe tersebut.
2. Kualitas pelayanan yang ada pada Cafe trends Bandung masih harus lebih ditingkatkan khususnya pemahaman terhadap karyawan dengan menekankan pepatah bahwa "konsumen adalah raja". Oleh sebab itu pemilik harus mampu menerapkan hal tersebut kepada karyawannya agar dapat lebih memuliakan lagi para pengunjung yang datang. Selain itu fasilitas yang ada seperti *wifi* lebih di benahi agar kepuasan konsumen bisa lebih tercapai.
3. Melihat tanggapan responden mengenai pembelian ulang yang terjadi di cafe trends masih kurang memuaskan. Oleh karena itu bisnis ini harus lebih mampu memberikan daya tarik terhadap konsumen agar lebih menarik baik itu dari segi makanan ataupun kenyamanan tempat tersebut.
4. Pengaruh antara suasana cafe terhadap pembelian ulang pada Cafe trends Bandung memiliki pengaruh yang signifikan. Maka dari itu bisnis ini

harus mampu mengeksploitasi potensi – potensi yang dimiliki oleh cafe tersebut agar tujuan perusahaan akan mampu tercapai dengan sendirinya.

5. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pada Cafe trends Bandung memiliki pengaruh yang signifikan. Maka dari itu bisnis ini diharapkan lebih mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada akan berdampak pada tingkat pembelian seorang konsumen untuk kembali berkunjung ke tempat ini.