

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan responden, Media sosial pada pengunjung The Valley Bandung termasuk kedalam klasifikasi cukup baik. Seperti yang terlihat pada tabel rekapitulasi dimana rata – rata setiap indikator berada pada kategori cukup baik. Dari ke empat indikator terdapat indikator terkecil yaitu indikator Relationship dan Komunikasi yang di sebabkan para konsumen kurang mendapatkan informasi karena tidak konsistennya The Valley dalam mengumumkan informasi yang menarik maupun ajakan untuk mengunjungi, Serta yang diumumkan dari media sosial The Valley belumlah memiliki konsep yang kuat yang dapat menarik perhatian konsumen Secara umum, Namun secara umum pengunjung memberikan penilaian yang cukup baik terhadap medial sosial pada pengunjung The Valley Café dan Bistro Bandung.
2. Berdasarkan tanggapan responden, Servicescape pada pengunjung The Valley Bandung termasuk kedalam klasifikasi cukup baik. Seperti yang terlihat pada tabel rekapitulasi dimana rata – rata setiap indikator berada pada kategori cukup baik. Dari ke tiga indikator terdapat indikator terkecil yaitu indikator Faktor Sosial yang di sebabkan karena pengunjung kurang suka menunggu terlalu lama dikarenakan staf The Valley Café dan Bistro terkadang dalam penyajian makanan makanan tertentu sedikit lama dalam penyajian dan jika keadaan penuh staf sulit untuk dicari namun Secara umum, pengunjung memberikan penilaian yang cukup baik terhadap *servicescape* pada pengunjung The Valley Café dan Bistro Bandung.

3. Berdasarkan tanggapan responden, Customer Experience pada pengunjung The Valley Bandung termasuk kedalam klasifikasi cukup baik. yang didalamnya diukur melalui lima indikator, Sense Experience memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator Think Experience dan Relate Experience, memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori cukup baik. Namun secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini terbukti sesuai dengan kondisi dilapangan, namun The Valley Café and Bistro Bandung ini masih harus meningkatkan lagi pelayanan yang menarik untuk meningkatkan ketertarikan kembali pelanggan dalam usahanya.
4. Revisit Intention pada pengunjung The Valley Bandung termasuk kedalam klasifikasi cukup baik. yang didalamnya diukur melalui dua indikator, Intention To Recommend memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator Intention to Revisit, memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori cukup baik. Namun secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini terbukti sesuai dengan kondisi dilapangan, The Valley Café and Bistro Bandung ini masih harus meningkatkan dalam halnya pengalaman pengunjung serta Informasi agar pelanggan lebih tertarik kembali berkunjung.
5. Secara simultan, media sosial, *servicescape* dan *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung The Valley Bandung Café and Bistro.

## 5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Media sosial, Servicescape dan Customer experience terhadap *revisit intention intention* pada

pengunjung The Valley Bandung Café and Bistro., maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan, diantaranya :

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Nilai Media Sosial yang berada pada klasifikasi Cukup Baik, sebaiknya The Valley Bandung Café and Bistro lebih memperhatikan dalam hal Informasi dengan memahami Nilai Media Sosial agar dapat melakukan pemberian Informasi yang bermanfaat dan dapat menarik pelanggan untuk berkunjung. dengan selalu melihat sesuai dengan apa yang di inginkan konsumen melalui Media Sosial.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Nilai Servicescape yang berada pada klasifikasi cukup baik, maka hal yang perlu diperbaiki dalam hal ini adalah The Valley Bandung Café and Bistro harus lebih memperhatikan pelayanan dan memberikan layanan dalam hal efisiensi waktu dalam pembuatan makanan makanan tertentu agar konsumen lebih nyaman dalam berkunjung.
3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Nilai Customer Experience yang berada pada klasifikasi cukup baik, maka hal yang perlu diperbaiki dalam hal ini adalah The Valley Bandung Café and Bistro diharapkan pengelola untuk memperhatikan pelayanan yang menarik seperti staf memberikan informasi menu pilihan yang terbaik pada waktu-waktu tertentu agar pelanggan merasakan sesuatu hal yang terbaik dalam mengunjungi tempat tersebut .
4. Minat Berkunjung Kembali beradap pada klasifikasi Cukup Baik, sudah seharusnya lebih ditingkatkan dengan memperbaiki Media Sosial, Servicescape dan Customer Experience pada The Valley Bandung Café and Bistro.
5. Untuk The Valley Bandung Café and Bistro Secara Media Sosial, Servicescape, Customer Experience dan Revisit Intention baik, namun tetap harus lebih di maksimalkan lagi dalam hal melalui pemanfaatan informasi media dan juga lebih fokus

memperbaiki terus menerus pelayanan sosial serta pelayanan lingkungan fisik guna memberikan pengalaman yang mengesankan dan respon terhadap apa yang diinginkan pelanggan dan juga konsumen guna semakin berkembangnya usaha yang dimiliki.