

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. *Store atmosphere* secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Critoe Coffee. Indikator tertinggi dari *store atmosphere* yaitu pada dimensi *exterior* mengenai tampilan bangunan yang menarik. Critoe Coffee berhasil menarik perhatian konsumen dengan mempertahankan bangunan aslinya yang menciptakan suasana yang menarik dan khas, hal ini menjadi daya tarik tambahan bagi konsumen untuk datang dan mengunjungi Critoe Coffee. Sedangkan indikator terendah yaitu pada dimensi *interior point of interest display* pada event yang digelar kurang menarik, hal ini disebabkan karena event yang dilakukan tidak sesuai dengan generasi Z karena mayoritas yang datang berkunjung ke Critoe Coffee adalah anak muda generasi Z sedangkan segmentasi event yang dilakukan Critoe Coffee ditujukan untuk generasi milenial. Maka dari itu pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian di Critoe Coffee termasuk dalam kategori tinggi dan pelaksanaan *store atmosphere* di Critoe Coffee sudah baik.
2. Kualitas produk secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Critoe Coffee. Indikator tertinggi dari kualitas produk yaitu pada dimensi *conformance* mengenai harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diberikan, kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen membuat mereka merasa puas dengan harga yang ditawarkan karena sepadan dengan kualitasnya. Sedangkan indikator terendah yaitu pada dimensi *performance* mengenai rasa yang dinilai kurang enak dan tidak konsisten dibandingkan *coffee shop* lain. Hal ini disebabkan tingginya *employee turnover* yang terjadi di Critoe Coffee dan *staff kitchen* melakukan improvisasi tetapi keluar dari standarisasi atau grammasi yang telah ditetapkan saat membuat sebuah produk, sehingga produk yang dihasilkan tidak konsisten. Maka dari itu pengaruh kualitas

produk terhadap keputusan pembelian di Critoe Coffee termasuk dalam kategori tinggi dan pelaksanaan kualitas produk di Critoe Coffee sudah baik.

3. *Store atmosphere* dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Critoe Coffee. Hal ini menunjukkan bahwa baik *store atmosphere* maupun kualitas produk secara bersamaan memiliki dampak yang penting terhadap keputusan pembelian di Critoe Coffee.

5.2 Saran

Penelitian ini mencakup beberapa temuan. Berikut adalah beberapa saran yang ingin penulis rekomendasikan terkait *store atmosphere* dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

1. Peningkatan *interior point of interest display* penting bagi Critoe Coffee untuk menyesuaikan tema ataupun content event agar lebih sesuai dengan minat dan preferensi generasi Z yang merupakan mayoritas pengunjung Critoe Coffee. Kemudian penting untuk memastikan bahwa bangunan tetap dalam kondisi baik dan menarik agar terus menjadi daya tarik bagi konsumen. Perawatan secara rutin dan perbaikan jika perlu akan membantu menjaga daya tarik dari dimensi *exterior* ini.
2. Peningkatan dalam *performance* yang terjadi di Critoe Coffee bisa dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, perbaikan proses perekrutan, pelatihan dan pengawasan untuk memastikan bahwa para karyawan di dapur mengikuti standar resep beserta *image product* yang telah ditetapkan. Dengan memastikan produk yang disajikan selalu memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, konsumen akan merasa lebih puas dan percaya untuk kembali datang dan melakukan pembelian di Critoe Coffee.
3. Indikator tertinggi dari keputusan pembelian yaitu pada dimensi metode pembayaran mengenai kemudahan metode pembayaran, kemudahan ini memungkinkan konsumen untuk menghemat waktu, dan tenaga karena proses pembelian menjadi lebih cepat, sehingga mereka dapat segera menyelesaikan pembayaran dan mendapatkan produk yang diinginkan.

Sedangkan indikator terendah yaitu pada dimensi waktu pembelian mengenai memutuskan membeli pada saat weekday, kondisi ini disebabkan kesibukan dan keterbatasan waktu luang untuk melakukan pembelian. Oleh karena itu, oleh karena itu Critoe Coffee bisa memberikan promo khusus yang menarik di hari weekday, sehingga konsumen mau datang dan membeli produk di Critoe Coffee.