

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data penelitian yang telah dilaksanakan, berikut merupakan kesimpulan mengenai Pengaruh *Dining Experience* terhadap *Revisit Intention* pada Kafe Jatinangor House *Outlet* Cisitudo Dago Kota Bandung:

- 1) *Dining Experience* secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention* di Kafe Jatinangor House. Dimensi yang menghasilkan skor tertinggi pada variabel *Dining Experience* yaitu Kualitas Makanan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa Kafe Jatinangor House menyajikan makanan yang menarik secara visual, menawarkan berbagai varian menu makanan dan minuman, serta menyajikan makanan dengan rasa yang enak dan cocok untuk lidah masyarakat. Sedangkan pada dimensi Kenyamanan memperoleh skor terendah yang disebabkan oleh kurangnya pegawai kafe dalam memberikan pengalaman bersantap terhadap pelanggan atau tidak semua pelanggan memperoleh pengalaman bersantap yang baik dari pegawai kafe baik itu dari aspek pelayanan yang lambat dan kurang ramah sehingga pelanggan merasa kurang nyaman.
- 2) Hasil penelitian mengenai *Revisit Intention* di Kafe Jatinangor House menghasilkan bahwa dimensi Mengatakan Hal Positif memperoleh skor tertinggi yang dikarenakan pelanggan bersedia memberi ulasan/*review* baik atau positif yang dapat meningkatkan reputasi atau popularitas Kafe Jatinangor House. Namun, pada dimensi Lebih Sering Datang memperoleh skor terendah yang disebabkan oleh kurangnya minat pelanggan untuk lebih sering datang dan menjadi konsumen langganan Kafe Jatinangor House *Outlet* Cisitudo Dago.
- 3) *Dining Experience* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Revisit Intention* Kafe Jatinangor House *Outlet* Cisitudo Dago. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek *Dining Experience* secara efektif meningkatkan keinginan pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan

kafe tersebut. Maka dapat dikatakan bahwa pelanggan yang melakukan *Revisit Intention* pada Kafe Jatinangor House *Outlet* Cisitu Dago karena peran dari *Dining Experience*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dari simpulan di atas, penulis memiliki beberapa saran mengenai Pengaruh *Dining Experience* terhadap *Revisit Intention* pada Kafe Jatinangor House *Outlet* Cisitu Dago Kota Bandung sebagai berikut:

- 1) Bagi perusahaan:
 - a. Hasil penelitian pada variabel *Dining Experience* terdapat dimensi yang memperoleh skor terendah yaitu dimensi Kenyamanan yang di mana penting bagi Kafe Jatinangor House untuk meningkatkan pengalaman bersantap untuk mencapai ekspektasi pelanggan. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan berkelanjutan bagi staf, peningkatan kualitas pelayanan dengan lebih sigap dan bersikap lebih ramah, penambahan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan, serta dengan mengumpulkan umpan balik dari pelanggan secara rutin dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan lebih lanjut.
 - b. Hasil penelitian pada variabel *Revisit Intention* terdapat dimensi yang memperoleh skor terendah yaitu dimensi Lebih Sering Datang karena itu pegawai harus dapat memberikan pengalaman/kesan yang baik atau positif terhadap pelanggan sehingga dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan pelanggan dapat meningkatkan intensitas kunjungannya untuk datang lebih sering lagi.
 - c. Kafe Jatinangor House *Outlet* Cisitu Dago harus mempertahankan dan meningkatkan dimensi yang sudah kuat, dengan membangun reputasi positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Upaya peningkatan ini bisa termasuk inovasi dalam menu, penyediaan ruang yang lebih nyaman, serta layanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, Kafe Jatinangor House *Outlet* Cisitu Dago dapat menjadi lebih baik dan terus berkembang,

memastikan kepuasan pelanggan yang tinggi dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan kafe kepada orang lain.

- 2) Bagi peneliti selanjutnya: Melakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan indikator atau variabel baru, metode alternatif, serta aspek yang belum dieksplorasi dalam penelitian mengenai *Dining Experience* dan *Revisit Intention*. Dengan mempertimbangkan variabel lain seperti digitalisasi layanan, pengaruh media sosial, atau faktor lingkungan, serta menggunakan metode penelitian yang berbeda, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih komprehensif dan mudah diterima.