

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang *restaurant atmospheric* terhadap *dining satisfaction* konsumen Cocorico Cafe and Resto dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah peneliti lakukan di Cocorico Cafe and Resto bahwa variabel *restaurant atmospheric* berada pada posisi penilaian dengan hasil yang tinggi, dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah *spatial layout*. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penataan pada ruang di Cocorico Cafe and Resto mampu menarik perhatian konsumen. Cocorico Cafe and Resto mencoba menampilkan penataan ruang dengan sedemikian baik dari penentuan warna pada meja dan kursi makan, penempatan posisi meja dan kursi makan. Sedangkan skor terendah ada pada dimensi *the view from the window*, dapat disimpulkan bahwa dimensi *the view from the window* tidak memiliki pengaruh terhadap *dining satisfaction*, hal tersebut membuktikan pemandangan yang ditampilkan Cocorico Cafe and Resto tidak begitu menarik perhatian konsumen, karena menurut konsumen terdapat tempat yang memiliki keindahan pemandangan lebih dari apa yang Cocorico Cafe and Resto tampilkan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian konsumen akan *dining satisfaction* yang dirasakan konsumen Cocorico cafe and Resto terhadap variabel *restaurant atmospheric*, hasil skor paling tinggi ada pada *expectation*, hal tersebut menjelaskan bahwa sangatlah besar harapan konsumen terhadap (*facility aesthetics, ambient conditions, spatial layout, employee factors dan the view from the window*) di Cocorico Cafe and Resto. Konsumen berharap Cocorico Cafe and Resto memiliki *atmospheric* yang berbeda dari tempat makan lain yang ada dan menampilkan sesuatu yang berbeda, namun setelah konsumen berkunjung ternyata tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, hal tersebut terlihat dari hasil skor *performance* yang rendah.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut diketahui bahwa perbandingan kepuasan melalui harapan dan kenyataan sangatlah memiliki keterkaitan. Konsumen memiliki harapan besar akan restaurant atmospheric di Cocorico Cafe and Resto namun kenyataannya tidak begitu membuat konsumen merasa puas.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap variabel *restaurant atmospheric* terhadap *dining satisfaction* di Cocorico Cafe and Resto, dari lima dimensi hanya tiga dimensi yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *dining satisfaction* yaitu *facility aesthetics*, *employee factors* dan *the view from the window*, dua dimensi yang tidak berpengaruh diantaranya *ambient conditions* dan *spatial layout*. Cocorico Cafe and Resto mencoba memberikan yang terbaik terhadap konsumennya dengan mencoba membuat sebuah konsep *garden cafe and resto* yang menarik dengan desain arsitektur yang indah terlihat dari eksterior dan interior bangunan yang langsung dapat dilihat oleh konsumen, mencoba melayani konsumen dengan pelayanan terbaiknya serta mencoba menampilkan pemandangan indah yang dapat dilihat melalui jendela, hal tersebut membuktikan dengan melihat hasil penelitian bahwa tiga dimensi yang meliputi *facility aesthetics*, *employee factors* dan *the view from the window* secara signifikan memiliki pengaruh terhadap *dining satisfaction*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dari itu peneliti merekomendasikan beberapa hal mengenai faktor-faktor yang dapat membentuk *restaurant atmospheric* serta pengaruhnya terhadap *dining satisfaction*, yaitu:

1. Implementasi dari *restaurant atmospheric* yang terdiri dari *facility aesthetics*, *ambient conditions*, *spatial layout*, *employee factors*, dan *the view from the window*. Berdasarkan hasil rekapitulasi diketahui dimensi *spatial layout* memiliki nilai skor paling tinggi, hal tersebut menjelaskan bahwa konsumen merasa tertarik akan dimensi *spatial layout* terutama di Cocorico Cafe and Resto, tata letak pada ruang berupa meja dan kursi makan yang mampu menarik konsumen dengan tampilannya seperti warna

dan bentuk pada meja dan kursi makan. Serta penataan ruang lainnya yang mendukung dan menampilkan ruangan makan yang semakin menarik dan tentunya membuat konsumen merasa lebih nyaman. Sedangkan dimensi dengan nilai skor paling rendah yaitu *the view from the window*, hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang tertarik dengan keberadaan pemandangan yang ditampilkan Cocorico Cafe and Resto.

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa sebagian konsumen merupakan konsumen baru yang baru pertama kali datang berkunjung ke Cocorico Cafe and Resto. Tidak begitu banyak konsumen yang datang ke Cocorico Cafe and Resto dengan frekuensi kunjungan yang cukup sering. Hal tersebut bisa dikarenakan oleh berbagai faktor, namun salah satu faktor utama karena kurangnya rasa puas konsumen ketika berada di Cocorico Cafe and Resto, hal tersebut dapat dilihat dari hasil kepuasan yang dimana *expectation* konsumen lebih tinggi daripada *performance*. Setidaknya diperlukan beberapa faktor yang akan membuat konsumen merasa lebih nyaman ketika berkunjung, di antaranya seperti:
  - a. Cocorico Cafe and resto memiliki faktor *facility aesthetics* yang sangat baik, dengan memiliki hasil paling berpengaruh maka Cocorico Cafe and Resto dapat meningkatkan dimensi *facility aesthetics* dengan melakukan perawatan terhadap dekorasi yang telah ada, penataan ulang yang akan menimbulkan kesan terlihat lebih rapi dan menarik. Beberapa fasilitas pendukung seperti dekorasi yang dirasa sudah tidak begitu bagus bisa dilakukan penggantian atau dilakukan perbaikan. Dipilih dan utamakan fasilitas pendukung yang memang mendukung suasana makan konsumen agar lebih nyaman, misalnya pada dekorasi yang ditampilkan, dilakukan pemilihan yang cermat agar dekorasi yang ditampilkan sesuai.
  - b. Dimensi lainnya yang signifikan yaitu *employee factors*. Faktor karyawan bagi sebuah industri yang bergerak dalam industri *hospitality* seperti restoran harus mengutamakan keramah-tamahan dalam melayani konsumen. Alangkah lebih baik jika *employee factors*

lebih ditingkatkan akan menambah rasa nyaman bagi konsumen. Misalnya diadakannya *training* bagi karyawan yang bertugas sebagai pelayan bagi konsumen, diberikannya pengetahuan dan pengajaran bagaimana service yang baik, yang mampu meningkatkan rasa kenyamanan konsumen ketika dilayani. Memperbaiki pelayan yang sudah ada dengan keberadaan pelayan saat di depan pintu, yang dapat dilihat langsung oleh konsumen dan mengantarkannya ke tempat duduk yang dituju agar konsumen merasa nyaman dan merasa dibimbing, merasa diperhatikan oleh pelayan, sehingga memudahkan konsumen berkomunikasi karena sikap awal yang di tampilkan akan berpengaruh terhadap rasa emosional konsumen.

- c. Dimensi lainnya yang memiliki hasil signifikan yaitu *the view from the window*. Dimensi *the view from the window* di Cocorico Cafe and Resto menampilkan pemandangan di balik jendela yang indah, sudah baik maka perlu dipertahankan akan lebih lagi jika Cocorico Cafe and Resto agar lebih memperhatikan dimensi *the view from the window*, misalnya pada jendela yang menjadi batas konsumen dalam melihat pemandangan dengan dibuat agar lebih luas dan lebih lebar agar pemandangan dapat terlihat lebih jelas.
- d. Terdapat juga dua dimensi yang hasilnya tidak signifikan yaitu dimensi *ambient condition* dan *spatial layout*. Walaupun tidak signifikan namun keberadaanya perlu diperhatikan untuk mendukung dimensi yang sudah signifikan. Pada dimensi *ambient conditions*, seperti lokasi yang berada di Dago yang diketahui bahwa Dago memiliki udara yang segar. Konsumen mengharapkan suasana makan dan didukung udara yang segar baik dari luar ruangan maupun dalam ruangan. Sebagian kondisi lingkungan makan cukup mendukung suasana bersantap konsumen lebih menarik namun sebagian konsumen beranggapan bahwa kondisi lingkungan dirasa kurang cukup dan kurang memuaskan, ruangan yang memiliki dekorasi yang sangat bagus dan banyak menjadikan alasan sebagian konsumen

bahwa dekorasi tersebut terkesan terlalu ramai. Pembentukan kondisi lingkungan sekitar yang membuat suasana makan konsumen akan menjadi lebih nyaman dan menarik dengan mengaplikasikan konsep yang secara langsung bisa berkaitan dengan panca indera. Misalnya saja pada pencahayaan, menciptakan suasana cahaya yang lebih baik yang tidak hanya mengandalkan cahaya dari luar ruangan. Aroma segar dan wangi baik dari makanan dan minuman saat disajikan ataupun aroma ruangan yang segar.

- e. Pada dimensi *spatial layout* konsumen mengharapkan Cocorico Cafe and Resto memiliki tata ruang yang lebih baik jika dibandingkan dengan restoran-restoran lainnya. Alasan bahwa tata ruang yang dinilai membuat sebagian konsumen bingung akan penataannya, penempatan meja dan kursi makan yang dinilai cukup strategis dan mudah dilihat oleh konsumen ketika pertama berkunjung, tata letak ruang seperti kamar mandi bisa ditambahkan dengan pemberitahuan arah yang dapat membantu mempermudah konsumen menemukannya.
3. Tentunya dalam penelitian ini penulis merasa masih banyak kelemahan baik secara tersirat maupun tersurat, diantaranya kelemahan dalam menemukan teori-teori yang masih belum maksimal dikarenakan keterbatasan buku yang dipakai untuk dikaji. Maka disarankan kepada para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dan mengangkat tema *restaurant atmospheric* di industri makanan dan minuman terhadap *dining satisfaction* namun diharapkan dengan menggunakan ilmu yang lebih mendalam dalam melakukan penelitian dan menggunakan metode yang berbeda atau dengan melakukannya terhadap objek yang berbeda agar terdapat perbandingan yang hasilnya dapat dibandingkan. Namun bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti objek yang sama disarankan agar menggunakan teori dan tema yang berbeda agar lebih meningkatkan kepuasan konsumen dan lebih meningkatkan kunjungan.