

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi sederhana yang dilakukan penulis mengenai *physical evidence* terhadap keputusan pembelian konsumen di Cafe Infinito Culinary, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *physical evidence* yang dimiliki Cafe Infinito Culinary berada cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden terhadap kuisioner variabel *physical evidence*. Penilaian tertinggi berada pada dimensi fasilitas ekterior. Tanggapan responden mengenai fasilitas ekterior baik hal ini dikarenakan desain bangunan yang ada di Cafe Infinito sangat menarik. Penilaian terendah ada pada dimensi fasilitas interior hal ini dikarenakan desain interior seperti hiasan dinding yang kurang menarik, kesesuaian musik tidak sesuai, serta kondisi toilet yang kurang nyaman.
2. Keputusan pembelian konsumen Cafe Infinito Culinary pada kategori cukup baik. Skor tertinggi terhadap keputusan pembelian konsumen terdapat dari metode pembayaran. Sedangkan penilaian terendah pada pemilihan merek hal ini dikarenakan pihak Cafe Infinito Culinary hanya lebih aktif pada penggunaan media sosial (instagram) untuk melakukan promosi.
3. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh antara *physical evidence*, yang terdiri dari beberapa dimensi (fasilitas eksterior, fasilitas interior, dan fasilitas lainnya), terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dan menarik *physical evidence* yang dilakukan oleh Cafe Infinito Culinary maka akan semakin tinggi pula Keputusan Konsumen untuk datang ke Cafe Infinito Culinary.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai program *physical evidence* terhadap keputusan pembelian konsumendi Cafe Infinito Culinary, yaitu :

- I. Pelaksanaan *physical evidence* telah terbukti mampu diterapkan dengan baik pada Cafe Infinito Culinary, namun masih ada tanggapan responden yang menilai bahwa masih ada kekurangan pada desain interior.
 1. Hiasan dinding hendaknya dibenahi dan didesain lebih nyaman bagi para konsumen
 2. Kesusaian musik hendaknya diberikan yang sesuai dengan tema cafe yang ada. Cafe Infinito yang bertemakan Italian Cafe maka musik yang diperkenankan adalah musik jazz dan juga musik yang sedang tren pada tahun ini karena rata-rata konsumen yang datang adalah kalangan anak muda.
 3. Toilet hendaknya diberikan tingkat kebersihan lebih dan memberikan petunjuk penggunaan yang baik agar meningkatkan kesadaran karyawan maupun kosumen agar saling menjaga kebersihan. Tentu saja jika melakukan hal ini makan akan terciptanya kenyamanan untuk kita bersama.
- II. Keputusan pembelian Konsumen di Cafe Infinito Culinary cukup baik namun masih ada beberapa kekeruanagan terhadap pemilihan merek hal ini dikarenakan pihak cafe hanya aktif pada satu media sosial saja (Instagram) maka hal ini menyebabkan konsumen yang datang hanyalah followers instagram saja.
 1. Cafe Infinito Culinary hendaknya mempromosikan cafe melalui media apa saja mualai dari media cetak, berbasis aplikasi, dan melakukan promosi atau kuis-kuis berhadiah dan diskon kepada pelanggannya agar lebih terkenal lagi.

- III. Berdasarkan hasil penelitian mengenai *physical evidence* di Cafe Infinito Culinary pada dimensi fasilitas eksterior, fasilitas interior serta fasilitas lainnya berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen maka dari itu diharapkan pihak Cafe Infinito Culinary lebih memperhatikan mengenai *physical evidence* terutama pada fasilitas interior. Setelah mengetahuinya akan lebih baik jika pihak Cafe Infinito Culinary melakukan perubahan dengan cara membenahi bagian desain interior agar lebih menarik lagi, memberikan musik yang sesuai seperti musik jazz, dan perbaikan pada toilet. Oleh karena itu pihak cafe harus segera melakukan perbaikan terhadap fasilitas interior agar dapat memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen.