

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *restaurant atmospherics* terhadap *customer satisfaction* di Cumi-Cumi Cafe & Resto, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan konsumen yang berkunjung ke Cumi-Cumi Cafe & Resto mengenai *restaurant atmospherics* yang terdiri dari *interior design and decor*, *ambience*, *spatial layout* dan *human elements* mendapatkan penilaian yang baik dari responden dan berada dalam kategori sangat tinggi, artinya bahwa keempat dimensi tersebut dapat dijadikan strategi untuk mengatasi masalah *customer satisfaction* di Cumi-Cumi Cafe & Resto. Dimensi *interior design and decor* mendapatkan skor tertinggi dari responden, artinya bahwa pihak Cumi-Cumi Cafe & Resto dalam mengelola dan mengimplementasikan dimensi *interior design and decor* di dalam restoran sudah cukup baik seperti dekorasi dinding dengan gambar aquarium dan dipadu dengan pemilihan warna biru dapat merepresentasikan tema laut yang dibangun oleh Cumi-Cumi Cafe & Resto sehingga dapat memanjakan konsumen yang berkunjung ke restoran ini di mana hal ini dapat mempengaruhi *customer satisfaction* selama berkunjung di Cumi-Cumi Cafe & Resto. Sedangkan dimensi *spatial layout* mendapatkan skor terendah dari responden, artinya bahwa pihak Cumi-Cumi Cafe & Resto dalam mengelola *spatial layout* yang ada di dalam restoran belum cukup maksimal, di mana dimensi *spatial layout* yang ada di dalam restoran bertujuan untuk memberikan ruang gerak yang cukup dan privasi makan yang baik kepada konsumen Cumi-Cumi Cafe & Resto, sehingga pihak restoran perlu mengoptimalkan fungsi dari dimensi *spatial layout* sehingga dapat terciptanya *customer satisfaction* yang maksimal terhadap dimensi *spatial layout*.
2. Hasil penelitian terhadap responden mengenai *customer satisfaction* di Cumi-Cumi Cafe & Resto sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari skor *customer satisfaction* dengan menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan hasil persentase yang cukup baik di mana dalam kriteria *customer satisfaction index* (CSI), hasil persentase *customer satisfaction* termasuk dalam

kategori sangat puas. Sehingga pihak Cumi-Cumi Cafe & Resto berhasil dalam menerapkan strategi *restaurant atmospherics* untuk memberikan *customer satisfaction* yang maksimal.

3. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara *restaurant atmospherics* yang terdiri dari *interior design and decor, ambience, spatial layout* dan *human elements* terhadap *customer satisfaction* di Cumi-Cumi Cafe & Resto. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *restaurant atmospherics* yang terdiri dari *interior design and decor, spatial layout* dan *human elements* terhadap *customer satisfaction*, namun dimensi *ambience* tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *restaurant atmospherics* di Cumi-Cumi Cafe & Resto memiliki nilai positif sehingga memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai *restaurant atmospherics* terhadap *customer satisfaction* di Cumi-Cumi Cafe & Resto sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, alangkah baiknya pihak Cumi-Cumi Cafe & Resto lebih meningkatkan dimensi *spatial layout* dengan menata ulang posisi furnitur seperti meja dan kursi makan sehingga dapat memberikan ruang gerak dan privasi makan yang baik bagi konsumen Cumi-Cumi Cafe & Resto agar pengunjung mendapat ruang gerak yang cukup dan privasi makan yang nyaman dari satu meja ke meja lain di Cumi-Cumi Cafe & Resto.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis merekomendasikan untuk terus menjaga dan meningkatkan *customer satisfaction* yang sudah cukup baik di dalam Cumi-Cumi Cafe & Resto salah satunya dengan mengoptimalkan strategi *restaurant atmospherics* di dalam Cumi-Cumi Cafe & Resto, hal ini dapat direalisasikan dengan menata dan melakukan peremajaan faktor-daktor pembentuk *restaurant atmospherics* di dalam Cumi-Cumi Cafe & Resto seperti pada aspek *interior dan design* perlu dilakukannya penyesuaian ulang warna biru

pada dinding restoran dengan tema laut yang dibangun dalam restoran agar dapat memanjakan indera *visual* konsumen, kemudian pada aspek *ambience* perlu dilakukannya pengecekan dan pengaturan ulang tentang *volume* musik yang diputar di restoran sehingga musik yang diputar dengan volume yang tepat dapat dinikmati oleh konsumen, selanjutnya pada aspek *spatial layout* perlu dilakukannya pengaturan ulang jarak meja dan kursi agar dapat memberikan privasi makan yang cukup dari satu konsumen ke konsumen lainnya sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada konsumen dan yang terakhir yaitu aspek *human elements* di mana perlunya dilakukan training secara berkala oleh *supervisor* maupun dari *restaurant manager* Cumi-Cumi Cafe & Resto kepada karyawan untuk meningkatkan kesigapan dalam melayani tamu seperti memberikan arahan sebelum karyawan turun *on stage* di restoran agar dapat memberikan pelayanan yang sigap dan cepat tanggap kepada konsumen sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan saat berada di Cumi-Cumi Cafe & Resto

3. Penulis menyadari dalam penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, keterbatasan dan jauh dari sempurna sehingga untuk penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *restaurant atmospherics* terhadap faktor lain seperti *behavioral intention*, *perceived value* dan *repatronage intention* serta dengan menambahkan indikator lain yang tidak diuji pada penelitian ini seperti menggunakan dimensi dan teori terbaru serta pada metode penelitian yang berbeda sehingga penelitian pada pembahasan ini dapat berkembang menjadi lebih baik.