

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berlandaskan tujuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada konsumen Par's Life Café Bandar Lampung mengenai pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang yang di mediasi oleh kepuasan konsumen, peneliti dapat mengambil kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh yang positif *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen. Pemanfaatan *store atmosphere* yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen di Par's Life Café secara keseluruhan dapat dikategorikan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi nilai *store atmosphere* yang diberikan Par's Life Café meningkatkan pula kepuasan konsumen di Par's Life Café, begitu pula sebaliknya. Konsumen yang puas akan memiliki niat yang lebih besar untuk kembali ke café daripada konsumen yang tidak puas. Dengan demikian, *store atmosphere* mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menentukan niat pembelian ulang.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian Par's Life café mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen yang berkunjung. Selain itu, respon yang cepat dari staff café dalam menangani keluhan konsumen menjadi nilai tambah. Sehingga pada penelitian ini kualitas dalam pelayanan memiliki peran yang penting dalam beroperasinya Par's Life Café.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap pembelian ulang. Hal tersebut berdasarkan hasil analisis yang memiliki nilai yang signifikan. Semakin tinggi kepuasan konsumen yang diberikan oleh Par's Life Café, meningkatkan pula pembelian ulang di Par's Life Café, begitupun sebaliknya. Konsumen akan merasa puas jika sesuatu yang diberikan oleh Par's Life Café sama dengan yang konsumen harapkan. Hal ini akan meningkatkan sikap positif terhadap keputusan pembelian di

kafe, sehingga mereka tidak mudah pergi ke café lain. Mereka akan kembali untuk membeli kembali.

4. Terdapat pengaruh yang positif antara *store atmosphere* terhadap minat beli ulang yang di mediasi kepuasan konsumen. Ketika *store atmosphere* semakin baik maka berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen sehingga membuat konsumen memiliki minat untuk berkunjung kembali sesuai dengan pengalaman yang telah dirasakan setelah melakukan kunjungan sebelumnya.
5. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang yang di mediasi kepuasan konsumen. Pada hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa variabel mediasi (kepuasan konsumen) memberikan pengaruh mediasi terhadap variabel independent (kualitas pelayanan). Hal ini dapat menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan semakin baik maka berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen sehingga membuat konsumen memiliki minat untuk berkunjung kembali sesuai dengan pengalaman yang telah dirasakan setelah melakukan kunjungan sebelumnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Par's Life Café
 - 1) Mengacu pada salah satu nilai skor *store atmosphere* dengan nilai terkecil diharapkan untuk Par's Life Café untuk semakin meningkatkan desain café agar terlihat lebih menarik secara visual dengan cara menentukan tema exterior, penempatan area yang nyaman, dan pemilihan warna cat yang serasi dengan tema dapat menarik minat konsumen untuk berkunjung Par's Life Café.
 - 2) Par's Life Café diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan atau meng-*upgrade skill* staff agar semua staff dapat lebih menguasai proses penyajian produk di Par's Life Café. Selain itu agar staff dapat memberikan kesan yang bersih dan aman dengan

menggunakan peralatan yang sesuai dengan standar yang berlaku dan melakukan pemeliharaan *utensil* dan *equipment* serta menerapkan *hygiene* dan sanitasi makanan dan minuman.

- 3) Par's Life Café diharapkan memperluas strategi penjualan dengan media penjualan online seperti Go-food, Grabfood, dan Shopeefood. Selain itu, menambahkan jenis kopi robusta Lampung dalam varian kopi yang disajikan di Par's Life Café.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti di masa mendatang untuk memanfaatkan variabel lain yang mampu mempengaruhi variabel minat beli ulang di Par's Life Cafe. selain itu, salah satu keterbatasan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini hanya mengumpulkan data dari Par's Life Café Bandar Lampung, yang dapat membatasi generalisasi temuan ini karena setiap daerah mungkin memiliki kebiasaan dan karakteristik budaya yang berbeda. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut di bidang ini dapat menambahkan kota-kota lain di Indonesia sebagai sampel penelitian karena keragaman sosial budaya yang dapat mempengaruhi hasil setiap penelitian.