

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh program loyalitas terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh suasana toko terhadap keputusan pembelian ulang, menganalisis pengaruh program loyalitas terhadap keputusan pembelian ulang, menganalisis kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang, menganalisis pengaruh suasana toko terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan, dan menganalisis pengaruh program loyalitas terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan pada konsumen kedai kopi di Kabupaten Pematang Jaya.

Pada bab sebelumnya peneliti telah menjelaskan dan menjabarkan hasil penelitian “Pengaruh Suasana Toko dan Program Loyalitas terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Konsumen Kedai Kopi di Kabupaten Pematang Jaya”. Kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Suasana toko berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Program loyalitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Suasana toko berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang.

4. Program Loyalitas berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang.
6. Kepuasan pelanggan memediasi suasana toko terhadap keputusan pembelian ulang.
7. Kepuasan pelanggan memediasi program loyalitas terhadap keputusan pembelian ulang.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi serta wawasan yang lebih luas kepada pihak yang terkait. Untuk hasil penelitian yang diperoleh bertujuan untuk menambah lebih banyak literatur, referensi, serta pengetahuan yang terkait dengan faktor suasana toko dan program loyalitas dalam mempengaruhi keputusan pembelian ulang dan bagaimana kepuasan pelanggan memediasi pengaruh dari suasana toko maupun program loyalitas dalam mempengaruhi keputusan pembelian ulang. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model untuk menambahkan variabel lain yang dapat lebih kuat mempengaruhi secara mediasi antara variabel independen dan dependen khususnya variabel yang

berkaitan dengan faktor keputusan pembelian ulang seperti rasa, harga, pelayanan dan sejenisnya.

2. Implikasi Manajerial

Penelitian ini mempunyai implikasi manajerial dimana hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pemilik kedai kopi di Kabupaten Pematang Siantar untuk mengembangkan strateginya dalam melakukan peningkatan jumlah angka pembelian ulang melalui variable Suasana Toko, Program Loyalitas serta Kepuasan Pelanggan.

Program loyalitas ditemukan mampu untuk meningkatkan pembelian ulang maka baik bagi pemilik kedai kopi untuk mengembangkan program loyalitas yang optimal agar mampu menghasilkan angka pembelian ulang yang tinggi. Mengoptimalkan *awareness* pelanggan mengenai program loyalitas perlu dilakukan kedai kopi supaya program loyalitas yang dimiliki atau yang akan dibuat dapat tersampaikan kepada pelanggan dengan jelas selain itu program loyalitas dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dikarenakan kebanyakan pelanggan belum memahami dengan lengkap informasi mengenai program loyalitas, kedai kopi dapat melakukan *broadcasting* melalui kontak pribadi pelanggan supaya promo dan berbagai keuntungan program loyalitas dapat disampaikan kepada pelanggan.

Suasana toko yang nyaman ditemukan mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini perlu diperhatikan pemilik kedai kopi agar pelanggan yang mengunjungi kedai kopi merasa nyaman

saat mereka mengunjungi kedai kopi. Pengoptimalan konsep bangunan dan sekitar pada pangsa pasar yang dituju haruslah sesuai. Hal ini perlu diperhatikan agar suasana toko yang disediakan mampu berfungsi secara optimal bagi kenyamanan pengunjungnya.

Kepuasan pelanggan yang baik pada pelanggan mampu meningkatkan angka pembelian ulang. Berbagai faktor peningkat kepuasan pelanggan dapat menjadi acuan bagi pemilik kedai kopi untuk mengoptimalkan kepuasan pada pelanggan. Seperti pada penelitian ini, suasana toko mampu mempengaruhi keputusan pembelian ulang melalui peningkatan pada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat menjadi salah satu cara bagi pemilik kedai kopi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu dapat melalui rasa, kualitas produk, pelayanan yang disesuaikan dengan selera konsumen.

Jika dilihat dari hasil *outer loadings* tertinggi pada variabel ST atau Suasana Toko yaitu ada pada indikator ST3 dengan “warna pada kedai kopi menarik.”. Oleh karena itu, pemilik kedai kopi perlu memperhatikan warna pada bangunan kedai kopi agar nyaman di pandang. Selain itu *tone* warna kedai kopi juga harus menyesuaikan dengan konsep kedai kopi supaya mampu membuat pelanggan nyaman. Sedangkan untuk *outer loadings* tertinggi pada variabel PL atau Program Loyalitas ada pada indikator PL5 dengan “saya suka mengumpulkan poin untuk mendapatkan hadiah pada program loyalitas.”. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konsumen senang

untuk mengumpulkan poin pada tiap pembelian supaya mendapatkan hadiah dari program loyalitas yang ditawarkan, hal ini mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen saat mampu mendapatkan hadiah tersebut.

Hasil lain dalam penelitian ini seperti kedai kopi perlu memperhatikan faktor faktor lain sebagai penunjang kepuasan pelanggan, seperti yang disampaikan oleh responden, kualitas pelayanan, rasa produk, kualitas produk, dan lainnya perlu diperhatikan kedai kopi supaya meminimalisir rasa kecewa atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Pengambilan kuesioner secara non fisik atau *online* mengalami kendala pada beberapa responden dikarenakan tidak memiliki *email*, tidak paham cara pengisiannya dan tidak memiliki perangkat yang memadai.
2. Persebaran kuesioner fisik membutuhkan waktu yang lumayan lama, selain itu kondisi fisik peneliti yang sedang sakit menambah waktu dalam pengambilan kuesioner fisik.