

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Pengujian secara individual pengaruh variabel *servicescapes* terhadap kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa variabel *servicescapes* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Cafe & Resto di Ajibarang.
2. Pengujian secara individual antara variabel *waiting experience* dengan kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa variabel *waiting experience* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Cafe & Resto di Ajibarang.
3. Pengujian secara individual antara variabel kualitas makanan dengan kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa kualitas makanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Cafe & Resto di Ajibarang.
4. Pengujian secara individual antara variabel harga dengan kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa variabel harga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Cafe & Resto di Ajibarang.
5. Pengujian secara individual variabel kepuasan konsumen dengan pembelian ulang diperoleh hasil bahwa variabel kepuasan konsumen memberikan pengaruh positif terhadap pembelian ulang pada Cafe & Resto di Ajibarang.
6. Variabel *servicescapes*, *waiting experience*, kualitas makanan, dan harga secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan berdampak terhadap pembelian ulang konsumen pada Cafe & Resto di Ajibarang baik secara langsung maupun tidak langsung.

## B. Implikasi

1. Cafe & Resto di Ajibarang terus mempertahankan dan meningkatkan *servicescapes* dengan beberapa cara misalnya dengan menggunakan tanaman hias dalam memperbarui desain interior agar lebih menarik dan sejuk, menambahkan taplak meja dengan motif yang senada dengan tema yang ditampilkan sehingga meja akan terlihat lebih menarik dan menjadi lebih awet, menambahkan sarung kursi sehingga kebersihan kursi dapat selalu terjaga, melakukan pengecatan secara berkala dengan menggunakan cat berkualitas yang mudah untuk dibersihkan, menjaga dan mempertegas aroma pada Cafe & Resto dengan cara menambah pengharum ruangan, menambah keberadaan kipas angin untuk menjaga suhu agar tidak panas, menambah ornamen lampu hias dalam meningkatkan pencahayaan, menambah koleksi musik, dan memperbarui seragam karyawan secara berkala.
2. Cafe & Resto di Ajibarang terus mempertahankan dan meningkatkan *waiting experience* dengan beberapa cara seperti memotivasi karyawan agar selalu bersikap adil, profesional, sopan dan gesit (misalnya pada saat konsumen selesai menikmati hidangan, segera membersihkan meja agar meja tersebut dapat segera digunakan oleh konsumen lain sehingga konsumen lain tidak perlu menunggu waktu lama untuk menikmati tempat duduk di Cafe & Resto), menjaga kenyamanan tempat pada Cafe & Resto dengan cara melakukan pengawasan penuh terhadap seluruh ruangan (misalnya dengan memastikan bahwa kursi kembali ke posisi semula setelah digunakan) dan menyediakan *smoking area* yang dekat dengan teras sehingga konsumen yang tidak merokok tidak merasa terganggu dengan adanya asap rokok, menjaga kenyamanan suasana pada Cafe & Resto dengan cara memberikan larangan bagi karyawan untuk berteriak saat hendak memanggil karyawan yang lain, menyediakan *snack* dan mainan anak yang dapat dimanfaatkan pada saat-saat darurat (misalnya pada saat menjumpai anak kecil yang menangis), menambah jenis permainan yang cocok dimainkan di Cafe & Resto (misalnya permainan *scrabble*, uno, maupun catur), menyediakan rak berisi majalah dan surat

kabar bagi konsumen. Selain itu, Cafe & Resto dapat menyusun majalah dinding maupun mendesain ‘bacaan’ bagi konsumen yang berisi manfaat dari mengkonsumsi menu yang disediakan oleh Cafe & Resto tersebut. Misalnya informasi mengenai manfaat mengkonsumsi alpukat, melon, jeruk, semangka, daging ayam, dan sebagainya. Dengan demikian, konsumen tidak akan merasakan kejemuhan selama menunggu makanan dihidangkan.

3. Cafe & Resto di Ajibarang terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas makanan dengan cara membuat standar tetap dalam komposisi bumbu dan menggunakan bahan baku terbaik agar cita rasa makanan dapat terjaga, menambah variasi menu secara berkala, melakukan inovasi terhadap penyajian makanan (misalnya dengan mencetak nasi goreng dalam bentuk kartun untuk anak-anak maupun bentuk hati untuk remaja maupun menyajikan minuman dengan menggunakan gelas yang unik), menjaga porsi makanan dengan melakukan standar ukuran yang tetap, menjaga kesegaran makanan dengan cara menyimpan bahan baku di kulkas maupun freezer dengan suhu yang sesuai dan melakukan proses memasak setelah ada pesanan, menjaga suhu makanan dengan cara segera mengantarkan makanan kepada konsumen setiap kali makanan selesai dimasak, dan menjaga kebersihan makanan dengan cara mencuci bahan baku, memastikan kebersihan seluruh perlengkapan masak dan dapur yang digunakan sebagai tempat memasak.
4. Cafe & Resto di Ajibarang terus mempertahankan penetapan harga yang tepat dengan cara membeli bahan baku dalam jumlah banyak agar mendapatkan harga bahan baku yang lebih murah, peka terhadap kondisi pasar (misalnya bawang goreng dibuat dalam skala besar pada saat harga bawang mengalami penurunan), dan melakukan pemantauan rutin terhadap harga makanan maupun minuman sejenis di tempat lain.
5. Cafe & Resto di Ajibarang terus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen karena hal tersebut akan berdampak terhadap pembelian ulang dimana pembelian ulang secara otomatis akan

meningkatkan keuntungan bagi Cafe & Resto sehingga daya tahan Cafe & Resto di Ajibarang dapat meningkat.

6. Cafe & Resto harus memberikan perhatian ekstra terhadap hal yang berkaitan dengan waiting experience dikarenakan waiting experience memberikan pengaruh positif dengan nilai yang paling besar dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan pada akhirnya berdampak positif terhadap pembelian ulang.

### C. Kerterbatasan Hasil Penelitian

Sampel penelitian ini adalah konsumen Putri Salju Cafe & Resto dan b-Cafe yang secara kebetulan ditemui pada saat peneliti berada di tempat tersebut sehingga sangat sulit menggambarkan karakteristik pelanggan secara keseluruhan.

### D. Saran Untuk Penelitian Yang Akan Datang

Agar dapat membedakan hasil penelitian mengenai pengaruh *servicescapes*, *waiting experience*, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap pembelian ulang maka penelitian yang akan datang perlu memperluas area penelitian dengan meneliti Cafe & Resto di sebuah Kabupaten. Selain itu, penelitian mengenai *servicescapes*, *waiting experience*, harga dan kepuasan konsumen juga cocok dilakukan pada bidang usaha lain seperti salon, bengkel, cuci motor/mobil, maupun minimarket.