

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Society Coffee House di Purwokerto.
2. Keragaman menu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Society Coffee House di Purwokerto.
3. Suasana toko berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Society Coffee House di Purwokerto.
4. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Society Coffee House di Purwokerto.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap niat beli ulang di Society Coffee House Purwokerto.

B. Implikasi

1. Implikasi Manajerial

Sebagai upaya untuk terus meningkatkan kepuasan para konsumennya, pihak manajemen Society Coffee House di Purwokerto perlu memprioritaskan berbagai kebijakan pemasaran yang terkait dengan citra merek, keragaman menu, suasana toko dan kualitas produk. Cara-cara yang dapat dilakukan diantaranya:

- a. Membangun dan memperkuat citra merek Society Coffee House dengan menggunakan *paper cup* dan gelas plastik supaya praktis bila konsumen ingin melakukan *take away*. Mencantumkan nama konsumen pada *paper cup* dan gelas plastiknya juga dapat menciptakan citra yang eksklusif.

Menciptakan dan menawarkan makanan dan minuman serta sistem layanan yang khas dan inovatif serta membangun hubungan pemasaran jangka panjang yang saling menguntungkan dengan para konsumen juga dapat membentuk citra Society Coffee House menjadi lebih baik.

- b. Melakukan diversifikasi produk makanan maupun minuman yang ditawarkan dan melakukan berbagai inovasi terhadap berbagai menu makanan maupun minuman yang ditawarkan sesuai dengan preferensi konsumen, seperti mengadakan menu untuk konsumene yang *vegan* atau *vegetarian* yang didukung dengan layanan yang berkualitas dan selalu menampilkan performance terbaik kepada para konsumen.
- c. Menciptakan suasana toko yang aman dan nyaman bagi para konsumen dengan lebih menajamkan aroma kopi, supaya menjadi ciri khas dari Society Coffee House. Penambahan stopkontak juga dapat membuat konsumen lebih merasa nyaman mengingat banyak yang mengerjakan tugas-tugas dengan *gadget* yang membutuhkan aliran listrik. Penerangan dan suhu juga perlu dimaksimalkan.
- d. Menawarkan produk yang berkualitas dan mampu memberikan nilai tambah bagi para konsumen. Seperti diperbaharuinya gelas-gelas atau piring-piring yang disajikan sesuai dengan trend perabotan. Dapat juga menggunakan alat-alat yang memiliki gaya berkarakter dan dapat menjadi ciri khas.

Selain itu, pihak manajemen Society Coffee House juga harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan konsumen demi terus meningkatkan niat konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan teori sebelumnya dari penelitian yang dilakukan oleh Huan Che Wu dkk (2015), penelitian ini mengembangkan teori bahwa terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu keragaman menu, suasana toko dan kualitas produk, yang kemudian kepuasan konsumen tersebut berpengaruh positif terhadap niat beli ulang.

3. Keterbatasan Hasil Penelitian

Meskipun hasil penelitian ini sejalan dengan teori, namun masih terdapat beberapa keterbatasan diantaranya adalah hasil pengukuran goodness of fit SEM yaitu Chi-Square dan probability, serta Goodness of-Fit Index (GFI) dan Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) masih dalam kategori marginal. Selanjutnya, subyek penelitian juga terbatas pada konsumen Society Coffee House di Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, E Baiomy & Eleri Jones and Mark M H Goode. 2017. The Influence of Menu Design, Menu Item Descriptions and Menu Variety on Customer Satisfaction. A case study of Egypt. *Tourism and Hospitality Research* 0(0) 1–12