

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan berisi kesimpulan dan saran dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Kesimpulan merupakan jawab dari tujuan penelitian yang terdapat pada Bab I. Saran akan diberikan kepada pembaca dan diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian dimasa yang akan datang. Berikut merupakan kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

#### **V.1 Kesimpulan**

Pada bagian ini berisi kesimpulan yang berisi tentang keseluruhan penelitian dan menjawab tujuan yang terdapat pada Bab I. Terdapat 3 kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu suasana kafe, kualitas pelayanan, dan kualitas produk.
2. Faktor yang memengaruhi minat beli ulang yaitu kualitas pelayanan, suasana kafe, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.
3. Usulan perbaikan yang diberikan Terbis Coffee dilakukan berdasarkan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan minat beli ulang. Terdapat 10 usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan minat beli ulang. Pada variabel kualitas produk diberikan usulan berupa SOP bagi pegawai untuk bertanya kepada konsumen mengenai selera rasa dari produk, penambahan variasi minuman berdasarkan masukan dari pelanggan, dan mengganti kemasan menjadi *cup* plastik dengan berbagai ukuran. Pada variabel kualitas pelayanan diberikan usulan berupa melakukan *maintenance* terhadap perlengkapan dan peralatan kedai kopi, menambah jumlah pekerja, menambahkan informasi makanan dan minuman pada menu, menambah alat pemanggil pekerja, dan memberikan pelatihan pada pekerja. Pada variabel suasana kafe diberikan usulan berupa menyesuaikan ukuran meja dan kursi dan menambahkan dekorasi pada ruangan di Terbis Coffee.

## **V.2 Saran**

Saran ini berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan terdapat beberapa saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, terdapat saran yang diberikan untuk pihak Terbis Coffee. Berikut merupakan saran yang diberikan.

1. Pemilik Terbis Coffee dapat melakukan penerapan usulan perbaikan secara bertahap serta melakukan evaluasi terhadap usulan yang telah diterapkan.
2. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Awi, Y., & Chaipoopirutana, S. (2014). A Study of Factors Affecting Consumer's Repurchase Intention Toward XYZ Restaurant, Myanmar. *International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management (ICTEHM'14) Aug 13-14, 2014, Pattaya (Thailand), 4*. <https://doi.org/10.15242/icehm.ed0814093>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Andover, Hampshire, United Kingdom: Cengage Learning Emea. Copyright.
- Hair, J., Jr, Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2012). *Structural Equation Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. Intermedia.
- Ikram, M., Alwie, A., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Of Usefulness, Customer Satisfaction & Trust Terhadap Repurchase Intention* (Studi Kasus Pada Pengguna Situs Lazada Di Pekanbaru) (p. 20).
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2015). *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Putra, I. B. P., & Kusumadewi, N. M. W. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(8), 4983. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2019.V08.I08.P10>
- Putri, L. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Terhadap Produk Naget Delicy. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis*, 1(2).
- Raihana, Z., & Setiawan, P. (2018). Antecedent Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Niat Pembelian Ulang . *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(4), 1892–1919. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2018.V7.I04.P07>
- Rantung, D. I., Mandagi, D. W., Wuryaningrat, N. F., & Lelengboto, A. L. P. (2023). Small Medium Enterprises Brand Gestalt: A Key Driver of Customer

- Satisfaction and Repurchase Intention. *International Journal of Professional Business Review*, 8(6), 25. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.1463>
- Safitri, L., & Yuni, L. (2022). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Umkm Di Kec. Pangkatan (P. 10). *Prosiding Seminar Nasional Feb Unikal*.
- Sari, M., & Lestari, R. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan. *Jurnal Ilmu Manajemen Oikonomia*, 15(1), 15.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sekaran. (2003). *Research methods for business: a skill-building approach*. New York: Wiley, Cop.
- Shartykarini, S., Firdaus, R., & Rusniati. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Di Banjarbaru) (P. 14). *Jurnal Wawasan Manajemen*.
- Sholihah, I. (2020). Pengaruh Suasana Cafe Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Merdeka Cafe Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(1), 7.
- Tahulending, A., Kakalang, J., Pasuhuk, L., & Karinda, A. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Minat Beli Ulang Pelanggan Kafe. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 219–227.
- Wardhana, A., Kartawinata, B., & Syahputra. (2014). Analisis Positioningtop Brand Coffee Shop Berdasarkan Persepsi Pelanggan Di Kota Bandung (p. 8). *Prosiding SNaPP2014*.
- Wulandari, S., & Marlina, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Transportasi Migo Di Surabaya Septian Wulandari. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(2).
- Wulansari, H. D., & Nuzil, R. (2023). Analisis Pengaruh Atsmosfer Cafe Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Pembelian Ulang(Studi Kasus

Pelanggan Kopi Langit Kec.Beji) (pp. 136–166). *Mufakat Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*.