

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian terakhir pada penelitian. Pada bagian ini terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan meliputi hasil akhir berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan saran meliputi masukan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut untuk masing-masing bagian.

V.1 Kesimpulan

Pada bagian ini akan membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini. Kesimpulan ini menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan. Maka dari itu, terdapat dua buah kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing kesimpulan.

1. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil sebanyak dua buah variabel independen yaitu suasana *café* dan kualitas makanan atau minuman yang dapat mempengaruhi minat beli ulang pada *café* Pojok Tilu Tilu melalui variabel mediasi berupa kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk variabel independen lainnya seperti harga, kualitas layanan, dan lokasi tidak memiliki pengaruh terhadap minat beli ulang.
2. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang, terdapat tujuh buah rekomendasi yang dapat diberikan. Dari tujuh rekomendasi perbaikan, lima buah rekomendasi untuk suasana *café* yaitu memisahkan area *smoking* dan *non-smoking*, menerapkan konsep modern minimalis, menambah dekorasi sesuai *event*, menggunakan jasa *interior designer*, menambah pendingin ruangan, menggunakan daun *rosemary*, *thyme*, serta bawang putih, dan mengganti lampu dengan daya lebih besar serta menambahkan lampu *spotlight*. Sedangkan dua rekomendasi lainnya untuk kualitas makanan atau minuman yang diberikan yaitu membuat aturan takaran untuk bumbu dan bahan baku, menggunakan sendok takar dan timbangan *digital* secara konsisten, membuat aturan penyimpanan bahan baku beserta standar kelayakan bahan baku yang

dapat digunakan, melakukan pengecekan dan menyortir bahan baku secara rutin sebelum *café* beroperasi.

V.2 Saran

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini. Saran diberikan untuk pihak *café* Pojok Tilu Tilu beserta untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan.

1. Melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan yang lebih detail sehingga dapat mengidentifikasi masalah dengan lebih jelas dan mendalam.
2. Menambahkan jumlah indikator pada variabel yang ada. Hal ini bertujuan agar hasil dari pengukuran terhadap *café* menjadi lebih detail dan rekomendasi perbaikan yang diberikan dapat menjadi lebih beragam.
3. Pihak *café* Pojok Tilu Tilu dapat melakukan implementasi terhadap rekomendasi perbaikan yang telah diberikan. Implementasi rekomendasi perbaikan ini bertujuan untuk dapat meningkatkan minat beli ulang pada *café* Pojok Tilu Tilu.
4. Setelah melakukan implementasi, pihak *café* Pojok Tilu Tilu dapat melakukan evaluasi ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., dan Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 6(1).
- Amroni, A., Purbasari, D. M., dan Aini, N. (2020). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang (Rebuying) Pada Toko Kue Yosin di Kecamatan Plumbon Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Industri*, 1(1).
- Arlanda, R. dan Suroso, A. (2018). The Influence of Food & Beverage Quality, Service Quality, Place, and Perceived Price to Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Journal of Research in Management*, 1(1).
- Buchari, A. H. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Chun, S. dan Ochir, A. (2020). The Effects of Fastfood Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, dan Recommendation Using DINESERV Scale. *MDPI Journal*, 12(7435). doi: 10.3390/su12187435.
- Cibro, Y. E. B., dan Hudrasyah, H. (2017). Factors That Influence Customer's Intentions to Revisit Café: Case study of Siete Café in Bandung. *Journal of Business and Management*, 6(2), 284-300.
- DataIndonesia.id. (2023, 21 Juli). Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 5,33% pada Kuartal I/2023. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-533-pada-kuartal-i2023>.
- Dewi, A. K. dan Putri, T. V. (2023). Kualitas Pelayanan, Fasilitas Umum dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pit-Stop Kopi Gresik. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 1(1).
- Engel, J.F., B. Roger., dan P. Miniard. (2010). *Perilaku Konsumen. Alih Bahasa Budiyanto*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian Tesis, Magister, & Disertasi Doktor*. Semarang: BP UNDP.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP Press.

- Firmansyah, D. dan Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JPH)*, 1(2), 85-115. doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- Hair, Jr. J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd edition)*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Hair, Jr. J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis (Eighth Edition)*. United Kingdom: Cengage Learning, EMEA.
- Hair, Jr. J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd edition)*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Halvorsrud, R., Kvale, K., dan Folstad, A. (2016). Improving Service Quality through Customer Journey Analysis. *Journal of Service Theory and Practice*, 26, 840-867. doi: 10.1108/JSTP-05-2015-0111.
- Hijuzaman, O., Akbar, M. A., Aulia, R. P. R. (2023). The Influence of Product Variations, Facilities, Atmosphere, Service Quality and Cafe Locations on Repurchase Interests Using the Structural Equation Modeling Method. *The Third International Conference on Innovations in Social Sciences Education and Engineering (ICoISSEE)*.
- Ik, L. (2015) The Roles of Value, Satisfaction, and Commitment in the Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Hong Kong–Style Tea Restaurants. *Cornell Hosp Q*, 56(1).
- Kaura, V., Prasad, C. S. D., & Sharma, S. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness, Customer Loyalty, and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4). doi: 10.1108/IJBM-04-2014-0048.
- Kotler, P. (1973). Atmospherics as a Marketing Tool. *Journal of Retailing*, 49, 48-64.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran (edisi millenium)*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid I Edisi ke 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Global Edition (17th edition)*. London: Pearson Education.

- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lamai, G. H., Ngamkroeckjoti, C., dan Thavorn, J. (2020). Critical Factors Influencing Revisit Intention of Large Restaurant Chains in Myanmar. / *Journal of Distribution Science*, 18(12). doi: 10.15722/jds.18.12.202012.31.
- Long, N. H. dan Oanh, D. V. (2021). Effect of Value Equity on Repurchase Intention: A Study at the Manwah Restaurant Chain. *VNU Journal of Economics and Business*, 1(4). doi: 10.25073/2588-1108/vnueab.4711.
- Lumentut, F. L. dan Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3).
- Oanh, D. V. dan Long, N. H. (2021). Effect of Value Equity on Repurchase Intention: A Study at the Manwah Restaurant ChainVNU. *Journal of Economics and Business*, 1(4).
- Opendata.jabarprov.go.id (2022, 8 November). Jumlah Usaha Restoran, Rumah Makan, dan Cafe Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-restoran-rumah-makan-dan-cafe-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>,
- Peburiyanti, D. dan Sabran. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang pada Butik Kanabini di Tenggarong. *JEMI*, 20(1).
- Rajput, A. dan Gahfoor, R. Z. (2020). Satisfaction and Revisit Intentions at Fast Food Rastaurants. *Future Business Journal*, 6(1). doi: 10.1186/s43093-020-00021-0.
- Ratasuk, A. dan Gajesanand, S. (2020). Factors Influencing Brand Image and Customer Repurchase Intention: The Case of Coffee Chain Shops Located in Gas Service Stations in Bangkok. *The academic journal of the Thai Chamber of Commerce University, Humanities and Social Sciences*, 40(3).
- Ryu, K. dan Jang, S. (2008). Influence of Restaurants' Physical Environments on Emotion and Behavioral Intention. *The Service Industries Journal*, 28, 115101165. doi: 10.1080/02642060802188023.

- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2016). *Research Method for Business: A Skill Building Approach (17th edition)*. Chichester: Wiley.
- Soebandhi, S., Wahid, A., dan Darmawanti, I. (2020). Service Quality and Store Atmosphere on Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Jurnal BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*. doi: 10.26740/bisma.v13n1.p26-37.
- Suara.com. (2022, 3 Maret). Pakar Ungkap Penyebab Banyak Bisnis Kuliner Gulung Tikar di Masa Pandemi. <https://www.suara.com/lifestyle/2022/03/03/225530/pakar-ungkap-penyebab-banyak-bisnis-kuliner-gulung-tikar-di-masa-pandemi?page=all>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulek, J. M. dan Hensley, R. L. (2004). The Relative Importance of Food, Atmosphere, and Fairness of Wait: The Case of a Full-service Restaurant. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 45(3), 235-248.
- Tohardi, A. (2020). Model Penelitian Kebijakan Kualitatif "Tohardi". *Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(1).
- Trisna, N. M. S. W., Utami, N. K. Y., dan Effendi, N. R. (2022). Pengaruh Ambient Interior Cafe Terhadap Pemilihan Tempat Bekerja Remote Worker di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Desain Interior* 8(2).
- Warisan, J. dan Harianto, A. (2018). Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Restoran "All You Can Eat" di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 6(1).
- Wu, H. dan Mohi, Z. (2015). Assessment of Service Quality in the Fast-Food Restaurant. *Journal of Foodservice Business Research*, 18(4). doi: 10.1080/15378020.2015.1068673.
- Yusuf, A. (2021). *The Influence of Product Innovation and Brand Image on Customer Purchase Decision on Oppo Smartphone Products in South Tangerang City*. *Budapest International Research and Critics Institute Journal (BIRCI-Journal)*, 2(1), 472–481.
- Zulfikar, I. (2022). *The Influence of Location, Price, and Quality of Service on Consumer Repurchase Interest*. *Jurnal Ekonomi*, 11 (3).