

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hipotesis pertama yang menyatakan suasana kafe memengaruhi kepuasan pelanggan dapat diterima. Kesimpulan ini sesuai dengan hasil nilai pengujian *standardized total effects* sebesar 0,40 dan *t-values* sebesar 3,49 yang telah dilakukan oleh peneliti.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan kualitas makanan memengaruhi kepuasan pelanggan dapat diterima. Hal ini sesuai dengan pengujian yang telah dilakukan peneliti yang menyatakan nilai *standardized total effects* sebesar 0,57 dan *t-values* sebesar 4,95 sesuai dengan ketentuan nilai *index*.
3. Untuk hipotesis ketiga menunjukkan hasil yang berbeda, hipotesis ini tidak dapat diterima. Hasil dari pengujian hipotesis ketiga yaitu hubungan suasana kafe dengan loyalitas pelanggan adalah positif tidak signifikan dengan nilai *standardized total effects* 0,06 dan nilai *t-values* 0,31.
4. Hipotesis keempat juga menunjukkan hasil yang berbeda dan tidak dapat diterima. Di mana hipotesis keempat menyatakan hubungan kualitas makanan dengan loyalitas pelanggan adalah positif tidak signifikan. Hal ini sesuai dengan pengujian peneliti yang menunjukkan nilai sebesar 0,18 untuk *standarzed total effects* dan nilai sebesar 0,85 untuk *t-values*.
5. Hipotesis kelima yang menyatakan kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan dapat diterima. Hal ini sesuai dengan pengujian yang telah dilakukan peneliti yang menyatakan nilai *standardized total*

effects sebesar 0,64 dan *t-values* sebesar 2,25 sesuai dengan ketentuan nilai *index*.

B. Implikasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Masalalu Café Rawa Domba dapat membangun loyalitas pelanggannya dengan memperhatikan beberapa hal berikut.

1. Suasana Kafe

Variabel suasana kafe rata-rata mendapat jawaban yang positif dari para responden. Indikator dengan tanggapan positif tertinggi adalah 'Dekorasi eksterior kafe ini menyenangkan untuk dilihat', yang ditanggapi positif oleh 47,5% responden. Sedangkan indikator dengan tanggapan negatif tertinggi adalah 'Kafe ini tidak memiliki bau yang tidak sedap', yang ditanggapi oleh 12% responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat dekorasi atau desain eksterior dari Masalalu Café Rawa Domba dapat meningkatkan *mood* pelanggan yang mengunjunginya, akan tetapi beberapa pelanggan terganggu dengan bau yang tidak sedap yang terdapat di kafe tersebut.

2. Kualitas Makanan

Variabel kualitas makanan rata-rata mendapat jawaban yang positif dari para responden. Indikator dengan tanggapan positif tertinggi adalah 'Kafe ini menyediakan makanan yang segar', yang ditanggapi positif oleh 46,5% responden. Sedangkan indikator dengan tanggapan negatif tertinggi adalah 'Kafe ini menyajikan makanan yang sehat', yang ditanggapi oleh 10,5% responden. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan makanan yang disajikan oleh Masalalu Café Rawa Domba merupakan makanan yang segar, tetapi beberapa pelanggan agak tidak setuju jika makanan yang disajikan merupakan makanan yang sehat.

3. Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan rata-rata mendapat jawaban yang positif dari para responden. Indikator dengan tanggapan positif tertinggi adalah ‘Secara keseluruhan, saya puas dengan kafe ini’, yang ditanggapi positif oleh 49% responden. Sedangkan indikator dengan tanggapan negatif tertinggi adalah ‘Saya sangat menikmati diri saya di kafe ini’, yang ditanggapi oleh 5,5% responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa secara keseluruhan pelanggan yang mengunjungi Masalalu Café Rawa Domba merasa puas dengan kunjungan mereka. Tapi untuk beberapa pelanggan merasa kurang setuju jika mereka dapat menikmati diri mereka selama berada di kafe tersebut.

4. Loyalitas Pelanggan

Variabel loyalitas pelanggan rata-rata mendapat jawaban yang positif dari para responden. Indikator dengan tanggapan positif tertinggi adalah ‘Saya akan merekomendasikan kafe ini kepada orang lain’, yang ditanggapi positif oleh 49% responden. Sedangkan indikator dengan tanggapan negatif tertinggi adalah ‘Saya akan terus mengunjungi kafe ini untuk ke depannya’, yang ditanggapi positif oleh 10% responden. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang puas akan kunjungannya akan merekomendasikan Masalalu Café Rawa Domba sebagai kafe yang patut untuk dikunjungi, tetapi beberapa pelanggan merasa dirinya tidak harus terus mengunjungi kafe ini untuk ke depannya.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama pandemi COVID-19, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline*. Walaupun peneliti sudah bisa mendapatkan data penelitian secara *offline* tetapi peneliti tidak dapat mendapatkannya sekaligus banyak. Dikarenakan adanya batasan waktu bagi para pengunjung yang membuat peneliti hanya mendapatkan

sedikit data saat melakukan penyebaran kuesioner di tempat. Hal ini menyebabkan waktu pengumpulan data menjadi lebih lama dari perkiraan peneliti. Selain itu peneliti juga menghadapi keterbatasan akan referensi penelitian yang sesuai. Terbatasnya referensi tersebut membuat pembuatan penelitian ini sedikit terhambat.

D. Saran

a) Saran Praktis

Masalalu Café Rawa Domba Jakarta adalah salah satu dari banyak kafe di Jakarta Timur yang banyak dikunjungi, baik yang berdomisili di Jakarta maupun luar Jakarta. Pada penelitian ini, para pelanggan cukup merasa puas dengan kunjungannya ke Masalalu Café dilihat dari hasil pengolahan data yang positif. Walau begitu, peneliti menyarankan beberapa hal kepada pemilik dan karyawan Masalalu Café terkait dengan suasana kafe.

Hal pertama yang harus diperbaiki dalam suasana kafe adalah aroma yang terdapat di dalam kafe. Terdapat beberapa pelanggan yang memberikan pernyataan bahwa kafe memiliki bau yang tidak sedap. Bau tidak sedap ini berasal dari tempat pembuangan sampah yang terdapat di samping jendela dan berada dekat dengan tempat duduk pelanggan. Alangkah baiknya jika tempat pembuangan sampah tersebut dipindahkan ke luar kafe sehingga dapat diambil langsung oleh tenaga kebersihan yang bertugas. Karyawan juga dapat menambahkan pengharum ruangan otomatis atau lilin beraroma untuk membuat pelanggan menjadi nyaman saat berada di kafe. Selain itu terdapat beberapa pelanggan yang kurang menyukai musik latar yang diputar. Saran yang dapat peneliti berikan ialah tambahkan beberapa *genre* untuk musik latar yang akan dimainkan agar dapat diterima oleh semua pelanggan yang datang.

Hal kedua ialah mengenai menu makanan yang disajikan oleh Masalalu Café Rawa Domba. Terdapat beberapa pelanggan yang memberikan tanggapan negatif pada menu makanan yang dianggap kurang

atau tidak sehat. Untuk mengatasinya, kafe dapat berinovasi terhadap menu makanannya atau menambahkan menu makanan sehat seperti *salad* dan *sandwich*.

Peneliti juga menyarankan agar pemilik dan karyawan Masalalu Café tetap konsisten untuk menjaga dan memberikan kualitas yang terbaik, seperti mengganti suasana dan tata letak kafe tiap tahunnya, menyediakan berbagai macam *genre* untuk musik latar, menambahkan dekorasi untuk bagian *rooftop cafe*, memperhatikan menu makanan dan minuman yang ditawarkan kepada pelanggan, berinovasi dengan menu dan memberikan *tester* kepada beberapa pelanggan akan menu tersebut. Dengan melakukan beberapa saran tersebut, Masalalu Café Rawa Domba bukan tidak mungkin dapat menciptakan kelayakan dari para pengunjungnya. Meskipun hasil dari pengolahan data menunjukkan loyalitas dari pengunjung bernilai positif yang berarti pengunjung dapat berkunjung kembali suatu saat, tapi Masalalu Café diharapkan dapat mempertahankan bahkan mengembangkan kualitas yang diberikan.

b) Saran Teoretis

Pada penelitian ini, masih ada keterbatasan yang dirasakan peneliti. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain selain yang digunakan peneliti, seperti *service quality* dan *price* untuk variabel bebas yang dapat memengaruhi variabel kepuasan pelanggan menurut Uddin (2019). Dapat juga mengubah variabel terikat menjadi *revisit intention* yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan menurut Liu & Tse (2018), dikarenakan belum ada penelitian yang meneliti variabel-variabel tersebut dengan objek penelitian Masalalu Café. Selain itu dengan variabel-variabel yang peneliti sarankan, diharapkan referensi untuk penelitian selanjutnya dapat lebih beragam dan tidak terbatas.