

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab 4 hasil dan pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Nako Cafe *outlet* Bondowoso Kota Malang.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Nako Cafe *outlet* Bondowoso Kota Malang.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang pada Nako Cafe *outlet* Bondowoso Kota Malang.
4. Kepuasan pelanggan signifikan memediasi hubungan antara *store atmosphere* dan pembelian ulang pada Nako Cafe *outlet* Bondowoso Kota Malang.
5. Kepuasan pelanggan signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan pembelian ulang pada Nako Cafe *outlet* Bondowoso Kota Malang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Terdapat keterbatasan dalam menjalankan penelitian ini yakni dalam penggunaan variabel yang terbatas meliputi *store atmosphere*, kualitas layanan, kepuasan

pelanggan, dan pembelian ulang. Berdasarkan nilai *R-square* menyatakan bahwa terdapat 72,8% variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta terdapat 69,4% variabel lain yang mempengaruhi pembelian ulang. Populasi yang tidak diketahui juga menjadi keterbatasan dalam penelitian ini karena mengakibatkan jumlah dan representasi sampel berpotensi tidak akurat, serta metode pengumpulan data yang menggunakan survei online dan *self report questionnaire* dapat berpotensi responden tidak memahami makna dari kuesioner tersebut. Objek penelitian yang belum cukup general karena hanya menggunakan Nako Cafe *outlet* Bondowoso Kota Malang.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran dari peneliti, yaitu sebagai berikut.

1. Saran teoritis

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pembelian ulang, antara lain kualitas produk, harga, *emotional factor*, *brand image*, *brand trust* dan promosi. Disarankan menemukan jumlah populasi penelitian agar representasi sampel lebih akurat dan mendekati dengan populasi, serta disarankan pengumpulan data menggunakan survei wawancara agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan nyata, dan juga meningkatkan cakupan objek penelitian yang lebih luas.

2. Saran praktis

Bagi perusahaan Nako Cafe, disarankan untuk meningkatkan *store atmosphere* khususnya pada *store exterior* berupa penataan meja kursi pada bagian luar cafe dan interior display yaitu memanfaatkan area display dengan baik dengan informasi menu baru ataupun promo yang ada. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan disarankan untuk memperhatikan kelengkapan menu yang ditawarkan kepada pelanggan setiap harinya tersedia. Saran tersebut berdasarkan dari hasil analisis deskriptif *bottom two boxes* sehingga pelanggan pelanggan yang datang dapat merasakan kepuasan penuh dan mempengaruhi untuk melakukan pembelian ulang.

Bagi pelaku bisnis *food and beverage*, khususnya dalam bidang cafe atau *coffee shop* untuk memperhatikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pembelian ulang, yaitu *store atmosphere* berdasarkan *store exterior*, *store interior*, *general interior*, *store layout*, dan *interior display*, serta memperhatikan kualitas pelayanan berdasarkan aspek *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.