



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) menunjukkan data pada penelitian ini semuanya memiliki kecocokan dengan model penelitian yang diajukan dan untuk model pengukuran seluruh indikator memiliki kriteria valid seluruh variabel memiliki realibiitas atau konsistensi pengukuran yang baik.

Berdasarkan model struktural dari kelima hipotesis penelitian yang diajukan ternyata hasil hipotesis tidak semuanya sesuai dengan hasil temuan Qin *et al.*, (2008). Sehingga hasil dari model struktural tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Food quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hal tersebut menunjukkan jika kualitas makanan di Comic Cafe ditingkatkan, maka kepuasan yang dirasakan konsumen juga akan meningkat
2. *Customer-oriented salesperson* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hal tersebut menunjukkan jika semakin tinggi kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk berinteraksi secara personal kepada konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat

3. *Physical environment* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan jika kondisi lingkungan fisik Comic Cafe ditingkatkan, maka kepuasan konsumen akan meningkat
4. *Perceived price* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan jika harga yang ditetapkan oleh Comic Cafe pada setiap menu makanannya dirasa masuk akal oleh konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat
5. *Customer satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *repurchase intention*. Hal ini menunjukkan jika konsumen yang merasa puas ketika makan di Comic Cafe akan memiliki minat untuk makan kembali di Comic Cafe.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Rurchase Intention* dipengaruhi oleh *Customer Satisfaction*. Sedangkan *Customer Satisfaction* dipengaruhi oleh *Food Quality*, *Customer-oriented Salesperson*, *Physical Environment* dan *Perceived Price*. Maka saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam industri kuliner, Comic Cafe perlu menjaga kualitas makanan yang mereka sediakan bagi konsumen. Comic Cafe disarankan untuk menambah jumlah variasi makanan yang mereka sediakan. Konsumen akan merasa lebih puas jika

Comic Cafe menyajikan menu yang lebih beragam. Beberapa varian menu yang dapat ditambahkan antara lain seperti *tacos*, *lassagna*, *onion ring*, *mash potato*, mie goreng, kwetiau goreng, bihun goreng, dan beberapa menu paket nasi lainnya (nasi ayam goreng mentega, nasi sapi lada hitam, dan sebagainya). Comic Cafe juga perlu memperbaiki kualitas gambar pada menu makanannya agar seluruh makanan yang tertera pada menu mampu menarik minat membeli konsumen. Setiap meja di Comic Cafe sebaiknya juga diberikan *standing acrylic brochure* untuk memerjelas menu makanan yang kurang diminati konsumen. *Standing acrylic brochure* tersebut juga dapat berguna untuk menginformasikan promo-promo kepada konsumen.

2. Selain kualitas makanan, kualitas sumber daya manusia di Comic Cafe pun perlu ditingkatkan. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang mereka berikan dapat menciptakan suatu kepuasan bagi konsumen yang datang. Comic Cafe sebaiknya memberikan program-program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *public speaking* karyawan serta arahan-arahan agar mereka dapat memiliki kemampuan berinteraksi yang baik dengan konsumen.
3. Selanjutnya, kondisi *physical environment* Comic Cafe juga perlu ditingkatkan agar setiap konsumen yang datang merasa nyaman dan puas ketika makan di Comic Cafe. Tata pencahayaan di Comic Cafe sebaiknya dibuat lebih terang agar konsumen yang datang merasa lebih nyaman dan dapat membaca komik yang disediakan dengan jelas. Desain dinding (poster dan gambar *superhero*) yang ada di seluruh ruangan Comic Cafe juga sebaiknya diberikan perawatan agar tidak rusak. Poster-poster yang

ada juga perlu diperbarui setiap beberapa periode agar konsumen yang datang tidak merasa jenuh. Comic Cafe juga perlu melakukan desain ulang pada perpustakaan yang mereka miliki agar dapat menampung lebih banyak jenis buku dan konsumen yang datang. Perpustakaan komik yang dimiliki oleh perusahaan juga perlu ditonjolkan di setiap promosi yang dilakukan. Hal ini disebabkan perpustakaan yang mereka miliki merupakan sebuah diferensiasi yang mampu menciptakan keunggulan bersaing serta mampu menarik perhatian masyarakat untuk berkunjung dan makan di Comic Cafe

4. Comic Cafe juga perlu berhati-hati dalam menentukan harga makanan yang mereka jual. Harga merupakan salah satu bahan pertimbangan yang digunakan oleh konsumen ketika mereka hendak membeli suatu barang. Comic Cafe perlu memberikan harga yang sesuai dengan kualitas makanan yang mereka tawarkan agar konsumen merasa puas karena harga makanan yang mereka tawarkan sesuai dengan kualitas makanan yang mereka dapatkan
5. Peneliti juga menyarankan agar Comic Cafe secara konsisten mampu menyediakan pesanan konsumen tidak lebih dari 15 menit. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, Comic Cafe juga sebaiknya menciptakan sebuah *event* yang dilakukan secara rutin agar mampu menarik konsumen (khususnya sebuah komunitas) untuk makan di Comic Cafe secara rutin

5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini tentu saja jauh dari sempurna dan memiliki berbagai keterbatasan sehingga memerlukan penyempurnaan untuk peneliti di masa yang akan datang. Berikut beberapa saran yang memungkinkan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Pada penelitian ini, hasil *Variance Extracted* variabel *Food Quality* dan *Customer Satisfaction* memiliki nilai sebesar 0.45 dan 0.46. Maka dari itu, pada penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk lebih memerjelas indikator dari variabel *food quality* dan *customer satisfaction* agar hasil analisis reliabilitas SEM dengan menggunakan *software* Lisrel 8.80 dapat menghasilkan nilai *Variance Extracted* yang reliabel yang tidak di bawah 0.5
2. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan beberapa pertanyaan untuk *profil responden* seperti tokoh *superhero* yang paling disukai, Cafe atau tempat makan (selain Comic Cafe) yang paling sering dikunjungi di wilayah Tebet, dan saran / masukan dari responden untuk Comic Cafe.
3. Peneliti juga menyarankan untuk melakukan sebuah studi banding dengan beberapa tempat makan lain di wilayah Tebet pada penelitian selanjutnya.