

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB IV, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Chicken Crush Tuasan.
2. Secara parsial *Store Atmosphere* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Chicken Crush Tuasan.
3. *Responsiveness* dan *Store Atmosphere* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Chicken Crush Tuasan

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian, variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat beli ulang konsumen, sehingga peneliti menyarankan agar pihak Chicken Crush Tuasan lebih meningkatkan lagi *responsiveness* atau daya tanggap mereka baik dalam kegiatan pelayanan maupun pembayaran terutama di jam-jam ramai pengunjung dan lebih baik lagi apabila Chicken Crush Tuasan menambah jumlah karyawan terutama

untuk bagian koki dan pelayan. Serta memberikan pelatihan kepada karyawan bagaimana memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, selain itu pihak restoran juga perlu memberikan pelatihan bagaimana seharusnya etika saat menerima keluhan konsumen. Dengan diperlakukannya kita-kiat tersebut diharapkan kualitas pelayanan Chicken Crush Tuasan terutama dalam hal *responsiveness* atau daya tanggap akan lebih baik lagi kedepannya sehingga membuat konsumen melakukan pembelian ulang di waktu yang akan datang.

2. Sementara variabel *Store Atmosphere* perlu dilakukan penataan kembali antara meja maupun kursi karena berdasarkan survey yang dilakukan, peneliti menemukan banyak keluhan konsumen mengenai jarak antar meja konsumen yang berdekatan khususnya pada ruangan indoor. Penataan meja maupun kursi ini juga menyebabkan sempitnya gerak konsumen sehingga banyak konsumen yang mengalami kesulitan untuk berlalu lalang.
3. Selain itu alangkah baiknya jika disediakan ruang antri yang lebih luas atau pihak restoran dapat memanfaatkan bagian luar restoran yang luas sebagai tempat antri dikarenakan menurut pengamatan yang peneliti lakukan banyak konsumen yang sedang mengantri terutama saat sedang ramai yang menyebabkan antrian mengenai meja makan konsumen, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan diantara konsumen maupun pengunjung yang tengah antri.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mampu mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, keragaman produk, cita rasa, fasilitas, dan lain-lain guna lebih memahami faktor yang dapat mempengaruhi minat beli ulang konsumen.

