

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam Bab IV, Maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang di *New Street Café* Kota Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis pertama yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang di *New Street Café* Kota Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas diterima.
2. *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang di *New Street Café* Kota Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis Kedua yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Minat Beli Ulang di *New Street Café* Kota Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas di terima.
3. Hasil uji F (Simultan) bersama-sama membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang di *New Street Café* Kota Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan Penulis dalam hal ini mengusulkan antara lain adalah

1. Kualitas pelayanan

- a. Perlu dilakukan evaluasi manajemen untuk memastikan distribusi tugas yang efisien dan otoritas yang jelas di antara anggota tim. Sistem umpan balik pelanggan sederhana dapat diimplementasikan, dengan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi perbaikan yang dapat dilakukan.
- b. Peningkatan pelayanan pelanggan dapat dicapai melalui strategi seperti, peningkatan sikap ramah dan responsif dari pegawai. Pembinaan konsisten dalam aspek-aspek ini diharapkan dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan kafe
- c. Pegawai diharapkan lebih memahami produk apa yang ditawarkan dan menjamin transaksi yang disertai nota bukti pembayaran.

2. *Store Atmosphere*

- a. Optimalisasi Store Atmosphere di New Street Cafe dapat dicapai melalui penerapan aroma-terapi, seperti aroma kopi segar. Aroma-terapi yang selektif dapat meningkatkan pengalaman sensorial pelanggan dan menciptakan asosiasi positif dengan tempat tersebut. Untuk mengatasi masalah aroma rokok, penerapan kebijakan "Kafe Bebas Asap". Memberikan informasi kepada pelanggan tentang perubahan kebijakan ini dapat dilakukan melalui media sosial dan

dalam kafe itu sendiri.

- b. Penyesuaian tingkat pencahayaan dan suhu juga dapat memberikan kontribusi positif pada suasana cafe.
- c. Meningkatkan peralatan musik, menyusun playlist sesuai selera pelanggan, dan menempatkan speaker secara strategis. Pembaruan ini, bersama dengan modifikasi fisik lainnya, diharapkan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan menarik. Dengan mengimplementasikan perubahan ini, New Street Cafe diharapkan dapat mencapai perbaikan pada Store Atmosphere secara efisien, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan merangsang minat beli ulang.

3. Minat Beli Ulang

- a. Kampanye promosi sederhana, seperti "Menu Baru Bulan Ini," dapat dilakukan melalui media sosial atau spanduk internal.
- b. Untuk meningkatkan minat eksploratif, menyelenggarakan event tematik seperti "Sesi Kreasi Kopi" atau "Pentas seni lokal" untuk memberikan suasana berbeda kepada pelanggan dapat dilakukan. Aktivitas ini tidak hanya memperkaya pengalaman pelanggan tetapi juga menciptakan momen berkesan di New Street Cafe.
- c. Gunakan media sosial secara aktif untuk mempromosikan event dan aktivitas kreatif tersebut. Buat teaser menarik, poster, atau video pendek untuk memancing rasa ingin tahu pelanggan. Ajak pelanggan berpartisipasi dalam pemilihan tema event melalui jajak

pendapat online atau diskusi di platform media sosial, sehingga mereka merasa terlibat dalam perencanaan acara.

- d. Mengatur penawaran spesial pada hari-hari tertentu atau selama waktu-waktu tertentu untuk meningkatkan minat pelanggan.
4. Sebagai langkah lanjutan, penelitian bisa difokuskan pada pemahaman lebih dalam terkait preferensi pelanggan New Street Cafe. Lakukan survei atau wawancara dengan pelanggan existing dan potensial, serta analisis segmentasi pelanggan. Pahami tren dan preferensi lokal untuk membedakan diri dari pesaing. Selain itu, analisis pesaing dapat memberikan wawasan tentang apa yang berhasil atau tidak di pasar lokal. New Street Cafe dapat mengembangkan strategi yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan pelayanan, menciptakan atmosfer menarik, dan menyesuaikan operasional sesuai kebutuhan pelanggan, menghasilkan perbaikan signifikan dalam kinerja mereka.