

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan dan Kualitas Produk memiliki pengaruh yang positif terhadap Niat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel mediasi. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen Cafe Arasta Alpha Purwokerto.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Cafe Arasta Alpha Purwokerto.
3. Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Niat Berkunjung Kembali pada konsumen Cafe Arasta Alpha Purwokerto.
4. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Niat Berkunjung Kembali pada konsumen Cafe Arasta Alpha Purwokerto.
5. Kepuasan Kosumen berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali pada konsumen Cafe Arasta Alpha Purwokerto.
6. Kepuasan Konsumen memediasi pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Niat Berkunjung Kembali pada konsumen Cafe Arasta Alpha Purwokerto.
7. Kepuasan Konsumen memediasi pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Niat Berkunjung Kembali pada konsumen Cafe Arasta Alpha Purwokerto.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini mennjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen di

Cafe Arasta Alpha Purwokerto. Oleh karena itu, pihak cafe perlu mempertahankan kualitas pelayanan seperti keramahan karyawan, kebersihan lingkungan cafe, serta kecepatan pelayanan agar kepuasan konsumen tetap terjaga.

Selain itu, kualitas produk terbukti berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa Cafe Arasta Alpha perlu menjaga konsistensi rasa, penyajian produk, dan kesesuaian pesanan agar konsumen tetap memiliki keinginan untuk kembali berkunjung.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap niat berkunjung kembali. Dengan demikian, peningkatan kepuasan konsumen menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh pihak Cafe Arasta Alpha melalui peningkatan kualitas layanan, kualitas produk, serta fasilitas pendukung seperti area nyaman, fotobox, barber shop guna menciptakan pengalaman konsumen yang baik.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi niat berkunjung kembali, seperti harga, lokasi, suasana (*atmosphere*), maupun promosi. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda atau memperluas objek penelitian agar hasil yang diperoleh dapat lebih bervariasi dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

5.3.2 Saran bagi Pihak Cafe Arasta Alpha

Pihak Cafe Arasta Alpha disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan, dengan menjaga kebersihan cafe secara konsisten, meningkatkan kecepatan karyawan dalam melayani pesanan, serta mempertahankan sikap ramah kepada konsumen. Selain itu penanganan keluhan perlu ditingkatkan agar lebih cepat dan tepat, serta karyawan diharapkan lebih

memperhatikan kebutuhan konsumen agar tercipta pelayanan yang lebih optimal.

Dari sisi kualitas produk, Cafe Arasta Alpha disarankan untuk meningkatkan kualitas produk dengan menjaga konsistensi cita rasa dan penyajian pada setiap pesanan. Selain itu, kesesuaian produk dengan pesanan perlu terus diperhatikan agar meminimalisir kesalahan. Kualitas rasa makanan dan minuman juga perlu dipertahankan, serta porsi yang disajikan harus tetap sesuai dengan harapan konsumen agar kepuasan tetap terjaga.

Selain berdasarkan hasil analisis penelitian, saran dalam penelitian ini juga didukung oleh masukan dari responden. Beberapa responden menyoroti perlunya peningkatan pada fasilitas pendukung, seperti kestabilan jaringan wifi, kenyamanan suasana cafe, serta kapasitas tempat yang dinilai masih kurang memadai pada saat kondisi ramai. Selain itu, responden juga mengharapkan adanya variasi metode pembayaran, termasuk penyediaan opsi pembayaran tunai. Dengan melakukan perbaikan pada aspek tersebut, diharapkan kualitas layanan dan produk di Cafe Arasta Alpha dapat semakin meningkat, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan mendorong niat berkunjung kembali di masa mendatang.

5.4 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu objek penelitian, yaitu Cafe Arasta Alpha Purwokerto, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan pada cafe atau tempat usaha lain yang memiliki karakteristik berbeda.
2. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan konsumen, dan niat berkunjung kembali. Sementara itu masih terdapat faktor lain yang juga berpotensi mempengaruhi niat berkunjung kembali, seperti harga, suasana, lokasi,

maupun promosi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan desain *cross-sectional*, dimana pengambilan data hanya dilakukan dalam satu waktu tertentu. Hal ini menyebabkan penelitian belum dapat menggambarkan perubahan perilaku konsumen secara dinamis dari waktu ke waktu. Dengan demikian, hasil penelitian ini hanya mencerminkan kondisi pada saat penelitian dilakukan dan belum tentu berlaku dalam jangka panjang.

