

BAB IV

PENUTUP

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis secara bertahap pada variabel suasana toko, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan ICOS Cafe, maka berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian ini:

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Suasana toko ICOS Cafe berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (45%) menyatakan ICOS Cafe memiliki suasana yang baik, hal ini disebabkan karena desain interior ICOS yang klasik dan minimalis membuat semua kalangan dapat menikmati suasana di dalam kafe. Responden menilai bahwa ICOS Cafe memiliki tata letak meja yang baik sehingga nyaman dilihat, ICOS Café juga memiliki pencahayaan yang memadai untuk nongkrong dan belajar kemudian temperatur ruangan kafe yang nyaman sehingga tidak ada pelanggan yang merasa kegerahan atau kedinginan, musik yang sesuai selera sehingga membuat responden betah dengan suasana kafe. Terdapat 37% responden menyatakan suasana toko ICOS Café cukup baik, hal ini memiliki kemungkinan responden akan mencari kafe lain yang sejenis karena menilai desain interior yang biasa saja tidak ada keunikan dibanding kafe-kafe lain yang sejenis, tidak begitu memiliki aroma khas sehingga hampir sama dengan kafe

sejenis lainnya, logo ICOS Café yang tidak unik sehingga sulit dibedakan dengan logo kafe lain yang sejenis. Namun masih terdapat 8% responden yang menilai suasana toko pada ICOS Café buruk, hal ini memiliki kemungkinan responden akan beralih ke kafe lain dan tidak mau merekomendasikan ke orang lain karena menilai bahwa desain interior tidak menarik untuk di upload ke media sosial, serta pencahayaan yang kurang memadai untuk mengerjakan tugas dan belajar, responden juga menilai kadang temperatur ruangan ICOS Café terlalu dingin sehingga membuat suasana menjadi tidak nyaman.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (51%) menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh ICOS Café baik dan 19% responden menilai kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa betah untuk berlama-lama di kafe, responden cenderung beranggapan bahwa karyawan di ICOS Cafe rajin dalam melakukan tugasnya, kafe dalam keadaan bersih, karyawan mampu melayani konsumen secara cepat dan tepat, fasilitas yang disediakan memadai, serta penampilan karyawan di ICOS Cafe rapi. Sedangkan secara keseluruhan 29% responden menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh ICOS Cafe tergolong cukup baik dan 1% berada pada kategori buruk sehingga menggambarkan ketelitian karyawan dalam penghitungan pembayaran yang kurang teliti, pengetahuan karyawan tentang produk ICOS Café kurang hafal. Responden juga menilai karyawan kurang sopan dalam melayani konsumen, karyawan terkadang lambat dalam melayani,

karyawan kadang masih tidak tepat dalam melayani pesanan, serta jumlah fasilitas yang ada kurang dapat menunjang kebutuhan pelanggan.

3. Loyalitas pelanggan ICOS Cafe berdasarkan hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan tingkat loyalitasnya pada ICOS Cafe tinggi (35%) dan bahkan sangat tinggi (6%). Hal ini ditunjukkan bahwa responden merasa yakin dalam mengunjungi ICOS Café dan ingin selalu melakukan pembelian ulang produk ICOS Café, ingi merekomendasikan ICOS Café kepada orang disekitarnya, dan tidak beralih ke kafe lain. Selain itu juga terdapat 29% berada pada kategori cukup tinggi. Namun masih terdapat 26% berada pada kategori rendah yang menandakan responden menyatakan tingkat loyalitasnya pada ICOS Cafe rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu responden tidak lagi memiliki keinginan untuk membeli ulang produk ICOS Cafe, karena responden telah merasakan kekecewaan ketika mengunjungi ICOS Cafe seperti desain interior kurang menarik untuk di abadikan. Selanjutnya responden tidak memilih ICOS Café sebagai pilihan utama menyantap hidangan dan nongkrong mereka, sehingga hal tersebut memunculkan anggapan bahwa responden memiliki kemungkinan untuk mencari kafe lain ketika telah selesai mengunjungi ICOS Café. Dan yang terakhir responden menyatakan bahwa mereka tidak akan merekomendasikan ICOS Cafe kepada orang lain, hal ini dikarenakan rasa kecewa yang mereka rasakan ketika mengunjungi ICOS Cafe tidak akan mereka bagi kesiapapun sehingga mereka tidak berani untuk merekomendasikannya untuk orang lain.

4. Pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana toko memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang artinya adalah, semakin baik penilaian responden atas suasana toko ICOS Cafe maka loyalitas pelanggan ICOS Cafe akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas suasana toko ICOS Cafe maka loyalitas pelanggan ICOS Cafe akan semakin rendah. Disamping itu, suasana toko memiliki sumbangan pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 55,5%. Dengan demikian, apabila kafe ingin meningkatkan loyalitas pelanggan, maka harus lebih meningkatkan suasana tokonya.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang artinya adalah, semakin baik penilaian responden atas kualitas pelayanan ICOS Café maka loyalitas pelanggan ICOS Cafe akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas kualitas pelayanan ICOS Café maka loyalitas pelanggan ICOS Café akan semakin rendah. Disamping itu, harga memiliki sumbangan pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 53,8%. Dengan demikian, apabila kafe ingin meningkatkan loyalitas pelanggan, maka harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

6. Pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keduanya secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya adalah, semakin baik penilaian suasana toko dan kualitas pelayanan ICOS Cafe maka loyalitas pelanggan ICOS Cafe akan semakin tinggi, namun sebaliknya bila penilaian suasana toko dan kualitas pelayanan ICOS Cafe semakin buruk maka loyalitas pelanggan ICOS Cafe akan semakin rendah. Disamping itu, suasana toko dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 67,4%. Dengan demikian, suasana toko dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki arah hubungan yang positif terhadap variabel loyalitas pelanggan dimana apabila suasana toko baik dan kualitas pelayanan baik maka loyalitas pelanggan akan tinggi. Oleh karena itu, kafe harus meningkatkan suasana toko dan mengoptimalkan kualitas pelayanan agar loyalitas pelanggan tinggi.

4.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat bermanfaat dan berguna untuk meningkatkan loyalitas pelanggan ICOS Cafe dimasa yang akan datang yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana toko memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, apabila kafe ingin meningkatkan loyalitas pelanggan maka hal-hal yang perlu

dilakukan terkait dengan suasana toko adalah memperhatikan kembali desain interior kafe dengan merubah desain lebih *instagramable* agar menarik perhatian pelanggan dan ingin mengunggahnya ke sosial media. Disamping itu, kafe disarankan untuk memperbaiki tata letak meja dan kursi agar ruangan kafe terlihat lebih luas dan nyaman dipandang. Kemudian mengenai tampilan bagian muka kafe diperbaiki agar lebih menarik agar dapat menyita perhatian pengunjung dan orang-orang yang melewati kafe. Lalu untuk logo kafe dibuat seunik mungkin agar dapat dibedakan dengan logo kafe lain dan dibuat *sign board* yang terlihat jelas di pinggir jalan.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu apabila kafe ingin meningkatkan loyalitas pelanggan maka hal-hal yang perlu dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan adalah mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan ICOS Cafe dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan seperti pengetahuan karyawan mengenai produk ICOS Café ditingkatkan lagi agar karyawan terlihat lebih professional dalam melayani pelanggan, ketelitian karyawan dalam perhitungan pembayaran ditingkatkan lagi agar tidak ada kesalahan perhitungan saat memberi *bill*. Kemudian fasilitas parkir agar di perluas lagi agar kendaraan mobil atau motor dapat parkir dengan nyaman dan aman. Dan fasilitas lainnya dapat ditambahkan beberapa alat permainan seperti kartu, monopoli, uno susun dan

lain-lain. Dengan demikian maka kafe akan mampu untuk bersaing dengan kafe-kafe lain yang sejenis.